

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН
КАФЕДРА МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН, ІНФОРМАЦІЇ ТА
РЕГІОНАЛЬНИХ СТУДІЙ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач випускової кафедри

_____ Н.Ф.Ржевська

«___» _____ 2020 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА
ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО РІВНЯ МАГІСТР
ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 291 «МІЖНАРОДНІ ВІДНОСИНИ, СУСПІЛЬНІ
КОМУНІКАЦІЇ ТА РЕГІОНАЛЬНІ СТУДІЇ»
ЗА ОСВІТНЬОЮ ПРОГРАМОЮ «МІЖНАРОДНА ІНФОРМАЦІЯ»

**Тема: «СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ЯК ІНСТРУМЕНТ РЕАЛІЗАЦІЇ
ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ В КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ»**

Виконавець: студентка 2 курсу, 208 групи, Давидчак Олена Любомирівна

Керівник: доктор політичних наук, доцент, завідувач кафедри міжнародних
відносин, інформації та регіональних студій Ржевська Ніна Федорівна

Нормконтролер:

(підпис)

(П.І.Б)

КИЇВ 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	4
I РОЗДІЛ. Теоретико-методологічні засади дослідження державної політики	8
1.1 Державна політика та її форми	8
1.2. Реалізація державної політики у кризових ситуаціях.	20
II РОЗДІЛ. Шляхи та інструменти реалізації державної політики в електронному форматі	32
2.1. Електронна демократія як форма реалізації державної політики.	32
2.2. Місце та роль соціальних мереж в е-демократії.	41
III РОЗДІЛ. Інтеграція соціальних мереж в політичний інструментарій	48
3.1. Використання соціальних мереж як інструменту державної політики: світовий досвід та вітчизняна практика	48
3.2 Загрози та виклики при використанні соціальних мереж як інструменту реалізації державної політики	63
3.3 Стан та перспектива використання соціальних мереж при реалізації державної політики в кризових ситуаціях	76
ВИСНОВКИ	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	93

ВСТУП

Поява Інтернету, а потім – соціальних мереж стали технологічним поступом у розвитку комунікацій та інструментів реалізації державної політики, особливо в нестандартних ситуаціях. Поряд із традиційними ЗМІ, соціальні мережі мають свої позитивні та негативні сторони. Найбільш значними можливостями, що заслуговують на увагу, є те, що вони можуть згуртувати в короткі терміни великі маси людей, дати можливість повноцінно реалізувати принцип свободи слова та самовираження. Звичайно, що безмежна свобода іноді повинна обмежуватися цензурою. Оскільки, користувачі отримавши доступ до різних програм та інформації, дістають можливість формувати власну соціальну позицію, їхня впевненість і свідомість починають виходити на новий рівень. Саме сфера соціальних мереж забезпечує середовище для проявлення себе.

Використання соціальних мереж широкими верствами населення, включаючи політиків, не може призвести до повної ліквідації традиційних засобів масової інформації, та вже зараз вони є більш популярним джерелом новин аніж традиційні ЗМІ. Саме тому, Інтернет та соціальні мережі в будь-якій сфері політики є привабливим інструментом з точки зору можливостей, що вони пропонують. Ця привабливість зростає з кожним днем, завдяки тому, що є можливість охопити єдиним повідомленням для пропаганди чи інформування сотні або навіть тисячі людей. Для політиків це унікальне місце, де час і простір не обмежуються. Різні вікові групи, як потенційний електорат, мають право через соціальні мережі формувати власну думку про політиків, коментувати їхні дії та оцінювати політичну ситуацію.

Закономірно, що в умовах інформаційного суспільства сформувалась особлива форма державної політики, що застосовує сучасні

інформаційно комунікативні технології. Сутність її полягає у тому, що завдяки злагодженій системі електронних комунікацій, до процесу прийняття урядових рішень залучені усі громадяни країни, а сам процес перетворюється у двосторонній діалог уряду та громадян, де кожна сторона має повну довіру до іншої, обмін інформацією між ними будується на принципах доступності та прозорості.

Існують попередні відповіді на онлайн-петиції, і до кожного політичного рішення приходять тисячі більш-менш ідентичних листів протесту. Та, яка ж роль у цьому соціальних мереж? Чи є вони «каталізатором процесів участі та масової мобілізації» або чимось зовсім іншим?

Відомо, що соціальні мережі означають для платформних компаній, таких як Facebook і Twitter. Вони генерують величезні масиви створеного користувачем контенту, який можна монетизувати за допомогою реклами, і пакетів поведінкових даних, що роблять цю рекламу більш цінною. Зрозуміло, що існує сенс й у тому, що саме соціальні мережі роблять для нас як індивідів, з'єднуючи нас з далекими друзями, допомагаючи нам підтримувати обізнаність про життя один одного, навіть коли ми не є присутніми. А ще, це – спосіб висловити свою думку або інструмент для реалізації та втілення в життя власних ідей. Цілком зрозуміло, що те, яке значення соціальні мережі мають для нас особисто, є глибоко своєрідним питанням, залежним від нашого власного життя, психіки і рішень. Та все ж, що соціальні мережі повинні робити для нас, як громадян, які живуть у сучасній державі? Чи можуть вони стати інструментом реалізації державної політики та в яких ситуаціях це стає просто необхідним?

Отже, **актуальність теми** дослідження зумовлена стрімко зростаючою популярністю соціальних мереж та розширенням, у зв'язку з цим, сфер їхнього впливу. Розуміння широти їх впливу, специфіки взаємодії та можливості їх застосування як інструменту для реалізації

державної політики особливо в кризових ситуаціях, є вкрай важливим сьогодні. Чи являється застосування такого інструменту можливим та які виникають при цьому загрози, саме такі питання роблять тему даного дослідження дуже актуальною в наш час.

Мета дослідження – проаналізувати можливість використання соціальних мереж як інструменту реалізації державної політики, їх вплив на демократичний процес та особливості застосування та впливу такого інструменту в період кризових ситуацій.

Досягнення поставленої мети передбачає розв’язання наступних дослідницьких завдань:

- розкрити теоретичні засади використання соціальних мереж як інструменту;
- визначити специфіку використання та рівень впливу соціальних мереж на політичній арені;
- встановити основні загрози та виклики використання інструменту соціальних мереж;
- проаналізувати сучасний стан та рівень залученості як громадян, так і представників уряду до соціальних мереж;
- визначити особливості використання соціальних мереж в якості інструменту реалізації державної політики в кризових ситуаціях

Об’єкт – різні напрями політики держави.

Предмет – соціальні мережі як інструмент реалізації політики держави в період кризових ситуацій.

Методи дослідження. У роботі використано метод системного та порівняльного аналізу, формалізації та узагальнення даних науково-методичної літератури. Метод порівняльного аналізу було застосовано для розкриття змісту дефініцій та виокремлення основних форм використання соціальних мереж як інструменту реалізації державної політики у різних країнах; метод контент-аналізу було використано для

розуміння внутрішніх закономірностей використання соціальних мереж як інструменту реалізації політичних ініціатив.

Структура й обсяг дипломної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів та підрозділів, загальних висновків та списку використаних джерел.

І РОЗДІЛ. Теоретико-методологічні засади дослідження державної політики

1.1 Державна політика та її форми

Політика в традиційному розумінні інтерпретується як середовище взаємодії між різними соціальними групами, партіями, націями, народами, державами, владою і населенням, а також громадянами та їх об'єднаннями. Це найважливіший і найскладніший пласт суспільного життя, «самостійний світ політичних цінностей». Сучасні політологи, ґрунтуючись на працях мислителів минулого (Аристотель визначав політику як мистецтво управління державою; Демокріт вважав таке мистецтво найвищим із усіх мистецтв), зазначають, що політика – це також мистецтво можливого, мистецтво компромісів, мистецтво узгодження бажаного та об'єктивно досяжного. Політика означає здатність досягати цілей мирними засобами, а не шляхом застосування сили. Це стосується як гармонізації відносин між великими державами, так і вирішення внутрішньо національних регіональних, локальних, конфліктів. Політика є збалансованою системою цілей, інтересів і пріоритетів. Це передусім боротьба інтелектів, державних умів, ідей, а також пошук згоди та паритету.

Політика має безліч вимірів. Нині політичний простір настільки розширився, що став фактично аналогічним загальнолюдському простору. Політика органічно входить у всі сфери суспільного життя. Ніхто не може уникнути політичного впливу, впливу політичних пристрастей, відлуння яких сягає до найвіддаленіших куточків країни та світу. Кожен є вільним або мимовільним «співучасником» політики, носієм політичної свідомості. Елементи політики проявляються в усьому, що оточує людину.

Більше того, справді демократичний, відкритий і продуктивний зміст політики припускає активну участь у ній, а отже, в управлінні справами держави і суспільства (безпосередньому або делегованому) якнайбільшій кількості громадян. Така політика дає можливість народним масам впливати на вироблення загального курсу розвитку держави, визначення її цілей, завдань, орієнтирів; будувати свої взаємини із владою, контролювати її діяльність. Як свідчить досвід, розрив між владою і населенням може мати непередбачувані наслідки. Ступінь політизації суспільства залежить від багатьох обставин. Проте найбільшого напруження вона досягає в переломні періоди, коли відбувається перебудова фундаментальних підвалин життя: зміна соціального ладу, типів влади, форм власності, змісту виробничих відносин; трансформація (перетворення) духовної сфери. У наш час загальнолюдські цінності, моральні аспекти політики набувають першорядного значення.

Під державною політикою слід розуміти сукупність ціннісних цілей, державно-управлінських заходів, рішень і дій, порядок реалізації державно-політичних рішень (поставлених державною владою цілей) і системи державного управління розвитком країни. Варто уточнити, що державна політика конструюється для реалізації і зовсім не констатується пост-фактум. Їй притаманний прагматизм, раціоналізм і діагностованість. Раціональність як базова процесуальна характеристика держави, домінуючий спосіб забезпечення її життєдіяльності також утверджується й шляхом формування державної політики і полягає в практиці узгодження цілей різних груп інтересів через протистояння аргументів, спроби переконання опонентів у справедливості своїх позицій та оцінок. І головний, хоча й не єдиний критерій у цьому процесі, – вартість ресурсів, що виділятимуться для досягнення поставлених цілей.

Таким чином, раціональна аргументація – це основний процес, що концептуалізує формування державної політики. Визначальним для

державної політики є результат її реалізації, тобто кількісний вимір її цілей. У процесі формування державної політики в контексті цілепокладання будь-яка, навіть найскладніша й абстрактна проблема, може бути зведена до певного переліку складових, що мають кількісне вираження. Відомо, що якість управлінської діяльності держави залежить від кількісного виміру показників діяльності її органів влади, насамперед у частині вираження цілей. Кількісні критерії доцільно застосовувати ще й для зіставлення різних групових інтересів, співвіднесення фінансових витрат на ті чи інші цілі. На основі кількісних показників практично узгоджуються можливості та плани, зусилля різних відомств, встановлюється ієрархія відповідальності органів влади.

Необхідність опрацювання використання кількісних показників діяльності держави зумовлена й тим, що держава змушена здійснювати свідомо спрямовані дії, витрачати певні ресурси. І в цьому сенсі лише певні цілі можуть стати орієнтирами конкретних дій тих чи інших державних структур. У разі виникнення відхилень між відповідними цілями та ресурсами, як правило, постійно «виникають» сторонні інтереси, провокуючи корупцію і казнокрадство.

Раціональна основа формування державної політики передбачає, що навіть для неструктурованих завдань або форс-мажорних обставин цілі органів влади повинні мати явно виражені кількісні параметри. Лише за цих умов можна забезпечити цілеспрямованість державних дій, їх усвідомлену орієнтацію на ті чи інші суспільні інтереси.

Раціоналізм неминуче передбачає операціоналізацію показників управлінських завдань, фіксацію стандартів і регламентів для управлінських структур, чіткий розподіл відповідальності за виконання функцій. Враховуючи ступінь розвитку сучасних систем державного управління, можна та необхідно розширювати практику застосування кількісно вимірюваних цілей при формуванні різноманітних напрямів

державної політики. По суті, кількісні показники державної політики, що відображають рух вихідних (матеріально-фінансових, кадрових та ін.) ресурсів, і їх остаточні обсяги й величини, мають стати основою всього процесу цілепокладання. Слід мати на увазі, що конкретні показники державної політики, їх збалансованість важливі не самі по собі, а як засіб підвищення результативності діяльності органів публічної влади й узгодженості їх дій, а також учасників процесу прийняття рішень у цілому. При цьому така конкретизація є надійним базисом забезпечення результативності та ефективності їх діяльності, оптимізації цільового й функціонального навантаження.

Отже, раціоналізм має бути безумовною основою прийняття рішень у сучасній державі. У практичному плані утвердження цього методологічного принципу формування державної політики передбачає посилення регламентації службової діяльності державних службовців. Слід зазначити, що така конкретизація та стандартизація державної політики має співвідноситися з особливостями суб'єктів державного управління, специфікою об'єкта, ресурсами й іншими параметрами формування політики. Найбільш повно індикатори результативності можна використовувати в процесі стратегічного управління для керівництва програмами і проектами, бюджетування діяльності найбільш підготовлених до цього органів публічної влади. Уточнення конкретних показників управлінської діяльності, відповідне вдосконалення регламентів і правил поведінки державних службовців у поєднанні з постановкою політичних цілей утворює стійку раціональну конструкцію формування державної політики.

Таким чином, може бути усунуте головне зауваження щодо нераціональності державних дій, пов'язане з політичним стилем цілепокладання. За таких умов визначеність організаційних вимог може бути поєднана з публічністю політичних ініціатив, що підлягають

контролю з боку суспільства і забезпечують транспарентність цілеспрямованої діяльності держави.

Варто вказати на ще один аспект раціонального підходу: резерви цього методу прийняття рішень полягають не лише в посиленні аналітичного компонента, а й у якості управлінських кадрів. При цьому для перехідних суспільств із ще слабкими нормативно-організаційними засадами цей фактор набуває особливого значення. Водночас важливо враховувати стилі професійної діяльності вищих посадових осіб. Саме від них залежить доцільність використання спеціально розроблених схем і алгоритмів вирішення завдань, підтримання принципів управління і, зрештою, практичне впровадження моделей, створених управлінцями та експертами.

Отже, резерви, потенціал раціоналізму в прийнятті рішень і формуванні державної політики пов'язані як із можливістю структурування завдань, розробкою аналітичних схем, збільшенням питомої ваги кількісно обчислених завдань, так і з пошуком лідерів прийняття рішень, які володіють певним типом мислення і професійною активністю, а також із формуванням відповідних команд. З огляду на це пріоритет раціональних методик у процесі формування державної політики має віддаватися використанню різних норм і процедур, підходів, що відповідають стадіям, умовам і рівням цілепокладання, а також суті проблем, що розглядаються. З погляду формування державної політики основна теоретична проблема в інтерпретації прийняття державних рішень зводиться до пошуку робочих моделей, здатних оптимізувати політико-адміністративні заходи влади, пропонування більш ефективних варіантів вибору альтернатив і цілей. Виходячи із цього практично доцільною та прикладною є методологія розробки алгоритмів із надання цим схемам діяльності нормативно-впорядкованої й кількісно розрахованої форми. Показово, що такий дослідницький орієнтир

розвивають найбільш авторитетні дослідники. У контексті цього підходу видається можливим окреслити раціонально-цільовий підхід до інтерпретації процесу прийняття державних рішень.

Дослідження ланцюжка зіставлення функцій держави й державної політики має як теоретичне, так і практичне значення, оскільки дає можливість вивчити наявні форми внутрішньої будови, змісту, характер та спрямованість їхньої діяльності. Це є основою для визначення пріоритетів під час формування державних рішень щодо організованості й ефективності здійснення державної політики в основних сферах її діяльності. Нині досить важливу роль у дослідженні державної політики відіграє низка проблем, пов'язаних з розвитком суспільства: формування змісту державної політики, вивчення впливу політичних та соціально економічних чинників на її зміст і функціональні можливості, встановлення ефекту впливу різних інституційних структур і політичних процесів на здійснення політики, впровадження й оцінювання суспільством наслідків державної політики.[1]

Отож, основними складовими державної політики, заходи яких певним чином мають вплив на розвиток суспільних процесів, є такі блоки: інституційний (держава, органи державної влади, політичні партії), нормативний (норми, положення, державні програми) й матеріальний (засоби для реалізації поставленої мети), а також рівні її здійснення – місцевий, регіональний, загальнодержавний, міжнародний. Зважаючи на це, варто визначитися з основними етапами дослідження державної політики:

- функціонування в межах специфічних сфер її діяльності (зовнішня політика, аграрне виробництво, охорона здоров'я, транспорт) з метою перевірки важливих аспектів процесу політики на практиці;
- здійснення процесу політики (обґрунтування існуючих проблем, розроблення варіантів впровадження політики, оцінювання її

результатів і врахування недоліків функціональних дій державних інституцій);

- ефективність застосування різних типів інструментів (правові, фінансові, організаційні, економічні, інформаційні) для вирішення соціально-економічних проблем під час впровадження політики.

З огляду на це, у державній політиці повинні знаходити своє місце не тільки існуючі проблеми розвитку суспільства, але й ті непередбачувані ситуації і явища, що потребують встановлення причин їхньої появи та виявлення шляхів своєчасного розв'язання. У цьому випадку важливими повинні бути відповідні державно-політичні рішення, що відповідають наявним проблемам, а також програми та інструменти їхньої реалізації в цій сфері діяльності. Державна політика, як і будь-який соціальний процес, потребує постійного пояснення генезису її змісту і всебічного дослідження як об'єкта наукового пізнання. Особливої уваги потребує категоріальний апарат державної політики, оскільки він має широкий спектр наукової інтерпретації її змісту і фрагментарного обґрунтування в науковій літературі іноземних та вітчизняних науковців. Значний вклад у цю сферу дослідження зробили філософські теоретико-методологічні теорії античних дослідників (Геракліта, Платона й Аристотеля [2]) та класичної, неокласичної і посткласичної наукової школи (Дж. Делез і Ф. Гуаттарі, М. Хайдеггер). Цікаво, що К.Фрідріх дефініцію політики характеризував як пропонування особобою, групою або урядом напрям дій у межах середовища, що передбачає перешкоди та можливості, які конкретна політика має використати або подолати в прагненні досягти мети або виконати завдання чи наміру. Для концепції політики суттєвим є наявність мети, завдання чи наміру.[3]

Закономірно, що політика є важливою сферою успішної діяльності суспільства і держави. Вважається, що політика відображає прагнення до участі у владі або до здійснення впливу на розподіл влади,[4] тобто

політику розуміють як інструмент для здобуття й утримання влади відповідними політичними силами. А тому процес реалізації державної політики органами державної влади буде залежати від конституційно визнаної моделі організації державної влади та її відносин із суспільством. Стверджується, що на можливості політики та обмеження політичної діяльності впливає сукупність соціально-економічних умов. У зазначеному прикладному трактуванні актуалізація можливостей формування політики відбувається за рахунок інструментів прогнозування та стратегічного планування в контексті управлінської діяльності, де чітко розмежовуються політичні, управлінські функції і пріоритети, що ґрунтуються на економічності, ефективності та раціональності [5].

Поряд із важливістю наукових теоретичних поглядів іноземних вчених теоретико-методологічна основа досліджуваної проблематики знайшла своє відображення в низці фундаментальних праць вітчизняних науковців [6]. Загальновідомо, що термін «політика» походить від давньогрецького слова polis (місто-держава) та пов'язаних з ним politike (мистецтво управління), politicas (державний діяч), означає діяльність з керівництва й управління суспільством на основі публічної влади. Отже, політика має вплив не тільки на суспільство, але й на окремі суспільні групи людей, котрі знаходяться у межах здійснення її управлінських функцій. А тому вона здатна забезпечити процес реалізації суспільних, особистих і групових інтересів та регулювання взаємовідносин між людьми з метою збереження цілісності суспільства. Важливим видом політики є державна (політика уряду, президента, парламенту, різних міністерств), котра під впливом змін у її політичній і функціональній сферах кожен раз видозмінюється і виступає об'єктом теоретико-методологічних наукових досліджень (проблемних і дискусійних). [7]

Державною вважається політика не тільки з тієї причини, що вона впливає на суспільство, але й тому, що її стартовим етапом формування є уряд або ж інші державні органи. Зазвичай використання науковцями різних термінів, недосконало і двояко перекладених з іноземної мови, посіяло плутанину у трактуванні дефініцій термінів «політика» (policy і politics), «державна політика» (public policy і state policy) та «вивчення (дослідження) державної політики» (public policy study і state policy study). Здійснення поглибленого аналізу державної політики (формування, коригування, реалізація, оцінювання) значною мірою залежить від конструктивності й чіткості тлумачення понятійного апарату. Водночас українські вчені по-різному характеризують поняття політики, як сфери професійної діяльності органів державної влади. Зокрема, стверджується, що політика (politics) – це «сфера відносин різних соціальних груп та індивідів у використанні інститутів публічної влади задля реалізації своїх суспільно значущих інтересів і потреб» [8], в іншому випадку – «суспільна наука, що вивчає політичні інституції, принципи та поведінку влади».[9] Ці ж самі науковці розуміють політику (policy) відповідно як «напрям дій, прийнятий і дотримуваний владою, керівником, політичною партією та інше» та «певний курс дій, обраний заради вигідності, зручності» [8; 9], що потребує розмежування поняття політики (policy), її рішень і дій. Слід констатувати той факт, що між поняттями politics і policy існують відмінності перекладу, які потребують термінологічного ствердження під час вирішення суспільних проблем.

Отже, розмежування поняття, конкретних рішень, дій і їхнього напрямку та програми притаманні політиці (policy). Зазвичай у політиці мають місце і спеціальні дії, спрямовані на досягнення мети або реалізацію інтересів. Існує визначення, де автори вважають, що «державна політика – це відносно стабільна, організована та цілеспрямована діяльність уряду щодо певної проблеми або предмета розгляду, яка здійснюється ним

безпосередньо або опосередковано через уповноважених агентів і впливає на життя суспільства».[10] Більш насичене трактування проблеми спостерігається в дослідженнях інших вчених, згідно з яким «державна політика – це відносно стабільна, організована й цілеспрямована діяльність/бездіяльність державних інституцій, здійснювані безпосередньо чи опосередковано щодо певної проблеми або сукупності проблем, яка впливає на життя суспільства».[11] Ця точка зору є прийнятною, оскільки державна політика та її спрямованість, попри все інше, пов'язана з процесом забезпечення суспільної стабільності й задоволення суспільних інтересів. У дослідженнях державна політика трактується як «сукупність специфічних, неординарних дій, заходів та інститутів, за допомогою яких відбувається задоволення різноманітних інтересів диференційованого суспільства». Автор вказує на наявність взаємозалежності між економічними, політичними й культурними детермінантами та державною політикою.

Однак у реальній дійсності у складному суспільстві існують соціальні відмінності й соціальна нерівність, для яких необхідно постійно знаходити прийнятне зіставлення, а тому у визначенні поняття державної політики бажано було б вказати на соціальну диференціацію. Зазвичай автори стверджують, що «державна політика є засобом, що дозволяє державі досягти певної мети в конкретній галузі, використовуючи правові, економічні, адміністративні методи впливу, спираючись на ресурси, які є в її розпорядженні»[12], а також забезпечує визначення проблеми, мети та інструментів розв'язання проблеми.[8] В окремих випадках державну політику визначають як «напрямок дії або утримання від неї, обрані державними органами для розв'язання певної чи сукупності взаємопов'язаних проблем»[13], тобто мається на увазі цілеспрямована діяльність державної влади та уповноважених органів державної влади (правові, політичні і фінансові) для вирішення сукупності суспільних

проблем. Окрім цього, пропонується під «державною політикою розуміти діяльність, націлену на вирішення проблем суспільного розвитку». [14]

Однак, незважаючи на те, що суспільному розвитку відводиться важлива роль під час формування державної політики, це не виключає можливість більш поглибленого її трактування. Дослідження проблем державного управління спонукало науковців до визначення державної політики як «напрямую діяльності держави щодо визначення та досягнення соціально значущої мети розвитку суспільства чи його окремих сфер» [15], тоді як за іншим визначенням «державна політика – це сукупність мети і завдань, що практично реалізується державою, і засобів, які використовуються при цьому» [16], тобто в цьому висловлюванні напрям реалізації мети і завдань не береться до уваги.

Вважається, що «державна політика – це цілеспрямована діяльність органів державної влади для вирішення суспільних проблем, досягнення й реалізації загальнозначущої мети розвитку суспільства або його окремих сфер» [17]. У цьому концепті державна політика спрямовує до дії цілий політичний процес (упорядкована послідовність дій і взаємодій) у різних суспільних сферах, регулює життєдіяльність людей та соціальні відносини у суспільстві. Слід зазначити, що діяльність держави спрямовується на покращення суспільно-політичного життя країни та задоволення суспільних потреб громадян, а її державна політика – на прийняття і реалізацію обов'язкових для суспільства державно-політичних рішень за визначеною проблемою, розв'язання якої потребує втручання державних органів влади [18].

Необхідно брати до уваги той факт, що до розуміння сутності й визначення дефініції державної політики та структурування її функціональних дій використовуються різні наукові підходи, оскільки політика вважається специфічним різновидом суспільної діяльності. А тому в дослідженнях науковців акцентується увага на функціональних

напрямах діяльності політики, тобто на сутності її основних функцій, та на елементах вживання терміна «політика». Зокрема вважається, що політика ґрунтується на повноваженнях відповідного органу; є процесом посилення організації знань щодо врегулювання проблеми відповідної сфери діяльності; передбачає наявність порядку в системі, узгодженості та встановлення обмежень на поведінку посадових осіб. [19] Інколи державна політика «сприймається як взаємовідносини урядової установи та її оточення». [20] В іншому випадку під державною політикою розуміється «... відносно стабільна, організована й цілеспрямована діяльність (бездіяльність) державних інституцій (органів державної влади), здійснювана ними безпосередньо чи опосередковано щодо певної проблеми або сукупності проблем, яка впливає на життя суспільства». [21] Узагальнення різних варіантів і підходів вказує на можливість визначати формування (владними структурами) державної політики як безперервний циклічний процес, котрий включає сукупність послідовних дій, взаємодію різних взаємопов'язаних елементів і інституцій з притаманними їм функціями й засобами досягнення кінцевих результатів (схвалення політики).

Враховуючи те, що політика є особливою сферою для функціонування суспільства, основою здійснення державної влади й управління з прийняття й реалізації державно-політичних рішень, то її проблематика завжди виступатиме центром уваги вчених-фахівців з державного управління та політичної аналітики. Політика є тим універсальним механізмом, котрий регулює людські взаємовідносини, пов'язані із здійсненням державної влади. У середовищі політики функціонують також процеси, що забезпечують формування органів державної влади, здійснення державного управління, прийняття та реалізацію моделі інкрементального процесу прийняття державно-управлінських рішень.[22] Викладене дає підстави до висновку, що

державна політика є одним із важливих компонентів життєдіяльності суспільства, оскільки її заходи спрямовуються на поліпшення рівня проживання громадян та гарантування соціальної стабільності країни і її регіонів. Усе це спонукає вітчизняних науковців постійно розглядати теоретико-методологічні аспекти (державний процес, інститути, інструменти, моделі, формування і аналіз здійснення державної політики, її зміст і концептуальні критерії) цієї проблематики та висловлювати своє бачення щодо розуміння й визначення державної політики. Однак, у наукових дослідженнях державної політики не варто надавати пріоритети лише методам і важелям її управлінського впливу на соціально економічні й політичні процеси, але й акцентувати увагу на планування, організацію і моніторинг функцій кожного її елементу. Таким чином, державна політика повинна мати комплексний характер щодо функціонального спрямування на розв'язування взаємопов'язаних політичних і соціально-економічних проблем, своєчасно реагувати на трансформаційні зміни, котрі відбуваються в державі й суспільстві, завжди бути ефективною (оптимальний розподіл владних повноважень між державними органами й організаціями, структурована якість державно-управлінських рішень, цілеспрямованість завдань і заходів), результативною і сприйнятливою населення.[23] Вважається, що в перспективі перевагу слід надати основним науковим напрямками теоретико-методологічних досліджень державної політики щодо вивчення супроводжуючих її інституцій, процедур, норм, моделей і мотивів поведінки учасників цих процесів та можливостям становлення їхньої соціальної взаємодії у формуванні державно-політичних процесів.

1.2. Реалізація державної політики у кризових ситуаціях.

Невід’ємною складовою сучасної світової моделі суспільного устрою є періодичні кризові явища, а роль головного інструменту в їх подоланні відведено такому суспільно-політичному утворенню, як держава. Вважається, що у переважній більшості випадків сам факт виникнення кризових явищ є ілюстрацією недосконалості сучасної світової моделі суспільного устрою. Головною особливістю антикризового державного управління є принципова відмінність підходів, інструментарію та цілей діяльності. У кризових умовах державному управлінню притаманна швидка зміна тактичних і оперативних цілей. При цьому одні й ті ж інструменти, прийоми і підходи до управлінської діяльності приносять кардинально різні результати порівняно з безкризовим періодом. Вважаємо, що поняття «криза» найбільш вдало розкрите у визначенні В.Даля. Криза – це перелом, переворот, рішуча пора перехідного стану [23]. Виходячи з цього в розумінні поняття кризи можемо виділити дві основні цілі, а також відповідні їм види антикризового державного управління: адаптація (модернізація або перебудова) системи державного управління до моменту виникнення в ній нових властивостей, що дають їй змогу змінити класифікацію ситуації, що виникла (кризова або штатна); 3 усунення, недопущення, нівелювання впливу кризової ситуації на систему державного управління, а також параметрів її функціонування. На нашу думку, перший випадок слід віднести до цілей стратегічного рівня, що відповідає за розвиток та вдосконалення системи державного управління. Він відрізняється високою потребою в часовому ресурсі. Виходячи з цього головними інструментами для нього є прогнозування та моделювання. У другому випадку маємо справу з тактичним рівнем, що відповідає за забезпечення достатньої кількості такого ресурсу, як час. Відповідно до мети нашої статті та з огляду на унікальність криз у системах державного управління зарубіжних країн розглянемо досвід державного антикризового

управління, що належить до тактичного рівня наведеної вище класифікації. На нашу думку, саме цей досвід, у вигляді емпірично апробованих прийомів, комплексів заходів і вибору об'єктів та пріоритетних сфер діяльності може бути корисним для розвитку державного антикризового управління в державі. Кризові явища є індикаторами диспропорцій і недосконалості системи суспільного розвитку, яка в сучасному світі має економічну основу. Відповідно, і державне антикризове управління переважно зосереджене на економічній сфері. Кожна країна має свої пріоритети в антикризовій політиці. Наприклад, в Австрії – це державне кредитування, прямі фінансові «вливання» в реальний сектор економіки; у Чехії – підтримка пріоритетних галузей: сільського та лісового господарства; у Німеччині – політика стимулювання попиту та збільшення інвестицій (передусім в освіту та інфраструктуру); в Іспанії – залучення інвестицій та підтримка будівельної галузі [24].

Періоди криз різного рівня та масштабу можна назвати особливими етапами функціонування політичних інституцій, адже у цей час з'являється низка реальних загроз, що здатні призвести до можливого переформатування або ж руйнації діючої системи. Відповідно, увага громадськості до інформаційного потоку під час розгортання кризи значно зростає, основні повідомлення з боку владних інституцій та їх представників критично і детально аналізуються громадянами, політиками та фахівцями-експертами. До владних органів висувуються вимоги щодо систематичного інформування населення стосовно стану справ навколо процесу вирішення певного кризового питання. Якщо влада не здатна задовольнити інформаційні запити та потреби населення, або ж просто не здійснює такої комунікації з громадянами, то оцінка ефективності її діяльності постійно знижуватиметься, що може стати причиною формування в суспільстві власних версій подій, що

відбуваються, які можуть не мати об'єктивного характеру, а отже, і судження щодо проблеми можуть бути не на користь чинної влади.

Представники центральних владних органів держави, перш ніж запустити певну модель комунікації із суспільством у період кризи, мають чітко визначити схему дій щодо події, явища, процесу, стану, який хвилює населення країни. Окремою складністю для владних органів у кризовий для суспільства період є не тільки оцінка реального стану речей, а й структурування інформації залежно від типу кризового явища. Одна інформація має стати публічною для висвітлення офіційної позиції, пояснення ситуації, подолання панічних настроїв у суспільстві, а інша – бути закритою, з метою підтримки стабільності та відвернення загроз ще більшого розгортання такої кризової ситуації.

Варто звернути увагу на те, що, як правило, стан стабільності в будь-якій державі має об'єктивно обмежені часові межі, виходячи із закономірностей розвитку самої країни та суспільства, тому держава приречена на періодичне переживання криз, які справляють потужний вплив на подальше розгортання політичного процесу. Визначити поняття кризи загалом можна як загострення певних суперечностей або конфліктів. При цьому внутрішньодержавна криза розуміється як посилення суперечностей всередині суспільства, що мають своїми джерелами чинники, пов'язані з конфліктами в державі.

Характерними проблемами комунікацій в умовах кризи є різке скорочення кількості параметрів, що піддаються контролю з боку владних органів, зростання ролі інформації через відсутність чіткої та зрозумілої інтерпретації кризових подій, втрата довіри до офіційних каналів комунікації (через можливе замовчування з їх боку певних фактів), розрив інформаційних потоків, їх нездатність виконувати свої звичні функції, створення власних систем забезпечення життєдіяльності та безпеки тощо

[25]. У кризових умовах політичні лідери часто втрачають контроль (хоча б на певний час або частково) у сфері комунікацій із суспільством [26].

На думку Н. Яковлевої, внутрішньодержавні кризи за часовим періодом їх тривалості можна поділити на довгострокові, середньострокові та короткострокові.[27] Так, наприклад, серед довгострокових криз в українському суспільстві можна виокремити кризу національної ідентичності, що підтверджується анексією Криму Росією. Цей акт, у першу чергу, засвідчив відсутність ментальних бар'єрів у кримчан щодо росіян, що і є наслідком довготривалої в Україні кризи національної ідентичності, яка, у свою чергу, є результатом відсутності державної політики в цьому контексті. Таким чином, анексія Криму стала підтвердженням вкрай слабкої (майже нульової) державної комунікаційної політики в аспекті національної ідентифікації, що була б однаково спрямованою на всіх мешканців країни, незалежно від місця проживання, мови спілкування тощо. Також до довгострокових криз можна віднести й кризу розподілу матеріальних благ. Економічна криза останніх років майже остаточно зруйнувала в Україні підстави для формування такого важливого для економічного розвитку соціального прошарку як «середній клас».

До середньострокових криз можна віднести перманентні для України парламентські та урядові кризи, а також кризу протистояння громадськості з органами державної влади. Для прикладу можна назвати Помаранчеву революцію 2004 р., розпад парламентської коаліції у 2006 р., політичне протистояння 2007 р. між законодавчою та виконавчою гілками влади, що вилилося в дострокові вибори до законодавчого органу, Революцію гідності 2013–2014 рр., урядово-парламентську кризу 2016 р. через квотний принцип формування уряду коаліційними партіями.

До короткотривалих криз можна віднести події, наслідком яких є політичний скандал, що швидко згасає. В Україні найбільш типовими

прикладами такого роду криз є відставка конкретної посадової особи, кризи, пов'язані з оприлюдненням інформації, яка мала конфіденційний характер, тощо.

Для формування комунікативної стратегії державних органів під час кризи важливий ще один критерій, згідно з яким кризи варто поділити на передбачувані (пов'язані із закономірностями розвитку політичного процесу та розгортаються, виходячи з поточної ситуації в державі) і непередбачувані (виникають стихійно і найчастіше детермінуються факторами, що не залежать від політичних інституцій або органів державної влади). До передбачуваних криз в Україні можна віднести парламентські та урядові, кризи під час виборчих кампаній щодо протистояння політичних сил, загальнонаціональні громадянські протести. До непередбачуваних належать кризи, пов'язані зі стихійними явищами, технічними аваріями, терористичними атаками, а також політичні скандали щодо окремих посадових осіб. До таких варто віднести наявну на даний момент у державі кризу, спричинену вірусом COVID-19.

Поділ кризових явищ на передбачувані та непередбачувані є основним для визначення характеру і змісту владної комунікативної реакції та формування моделей комунікативної взаємодії із суспільством вищих посадових осіб. Оскільки ряд криз у внутрішньодержавному процесі можна передбачити, то від політичної влади вимагається підготовка певного алгоритму комунікативної концепції з метою підтримки відносної стабільності в суспільстві.

Виходячи з поділу криз на передбачувані та непередбачувані, політичні комунікації за певних кризових умов можна поділити на реактивні та проактивні [27] і визначити, відповідно, дві базові стратегії дій: превентивне планування та планування згідно із ситуацією, що склалася на цей момент. Превентивним може бути планування запобіжних заходів, спрямованих на уникнення подібних криз, а також планування,

спрямоване на антикризове керування передбачуваними кризами. Реалізація цієї стратегії можлива за умови наявності запасу часу та доступності низки ресурсів. Планування згідно із ситуацією здійснюється під час виникнення непередбачуваних криз. Можливості маневрування для владних органів у такій стратегії значно звужуються. Загалом, вони реалізуються в умовах обмеженості володіння ресурсами: часом, капіталом, інформацією. [28]

Якщо аналізувати передбачувані кризи, то, у цілому, можна виокремити кілька основних напрямів, за якими відбуваються сценарії використання основних інформаційно-комунікативних інструментів.

По-перше, ідеться про профілактику криз, що можлива завдяки аналізу наявного досвіду та популяризації висновків з нього.

По-друге, в умовах вже наявного розгортання кризових явищ, необхідно почати формування плану антикризової комунікації, реалізація якого починається з тестування всіх наявних каналів комунікації.

По-третє, варто використовувати потенціал систем масової інформації, пов'язаний із принципами ефективного керування територіями.

По-четверте, потрібно постійно моніторити та аналізувати перебіг кризи, її наслідки для окремих груп, позитивний досвід вирішення проблемних питань тощо. [29]

Звертаючись до аналізу непередбачуваних криз, варто відзначити, що їх складність виявляється в новизні, що спричиняє невизначеність позицій головних суб'єктів держави. Як правило, вищі посадові особи виявляються не підготовленими до кризової ситуації, тому рішення не завжди приймаються ті, які є найбільш доцільними. Інша складність виникнення непередбачуваного кризового явища полягає у його динамічності. Криза – це подія, коли гостро відчувається дефіцит часу. Швидкому розвитку кризи може протистояти термінова відповідь

команди комунікаторів.[30] Враховуючи фактор непередбачуваності ситуації, комунікаційні дії представників органів державної влади за таких обставин мають бути спрямовані на реалізацію трьох основних завдань: нейтралізація (блокування) потоку негативної інформації на будь-якому етапі її виникнення та поширення, коригування негативної інформації та поширення альтернативної інформації. Доцільність саме таких завдань було продемонстровано українському суспільству в перші дні анексії Криму та початку збройного конфлікту на Донбасі. Також важливість поширення саме достовірної інформації показала себе й у випадку із кризою пов'язаною із COVID-19.

Комунікативні технології, що використовуються керівництвом держави в умовах кризи, повинні мати наступальний та креативний характер. Якщо вища посадова особа від початку не займе панівну позицію, то потім дуже важко виправляти ситуацію і долати негативні тенденції. Важливо наголосити, коли кризи нарастають швидкими темпами, то обов'язковою умовою здійснення такого роду комунікації залишається оперативність.[31] Якщо представники владних інституцій зволікають з інформуванням, то в такому разі особливої ваги під час розгортання кризи набувають чутки, що є непідтвердженими історіями, які активно переповідаються громадянами.

У період виникнення кризи комунікація зі ЗМІ від головних спікерів держави має будуватися, на думку В. Мацежинського, на кількох важливих засадах:

- 1) погані новини потрібно повідомляти першими, не дозволяти, щоб інші джерела випередили у поданні тривожних фактів;
- 2) тон повідомлення інформації має бути абсолютно впевнений щодо фактів і тверджень, які оприлюднюються;
- 3) якщо відсутня достовірна інформація на певний момент, необхідно пояснити причини та встановити терміни і спосіб її надання;

4) важливо дотримуватися обіцянок;

5) нічого не говорити «приватно», «не на камеру» тощо [32].

Тривалий час у політичній науці вважалося, що гостра політична криза є причиною виправдання надання неповної або недостовірної інформації громадянам, адже такі дії можуть забезпечити уникнення дестабілізації в суспільстві. Проте, за рахунок великої кількості джерел інформації в усьому світі та Україні зокрема, що передається різними типами комунікативної взаємодії, складно блокувати правдиву інформацію про реальні події. Важливу роль у цьому відіграє і феномен соціальних медіа, суть якого полягає у тому, що споживачі контенту через свої дописи стають його співавторами і можуть взаємодіяти співпрацювати, спілкуватися, ділитися інформацією або брати участь у будь-якій іншій соціальній активності із теоретично усіма іншими користувачами даного сервісу. Це говорить нам про те, що у нас час кожен з нас може бути джерелом інформації, пости у соціальних мережах фактично стали медіа нового покоління. Саме тому владні процеси опинилися фактично під ще більшим наглядом та були фактично змушені створити свої представництва у соцмережах для запобігання поширенню дезінформації.

Що стосується владних інституцій, то використання брехні є дуже негативним явищем, і для них, оскільки внаслідок таких дій виникає критичне ставлення до спікера, що призводить до втрати політичної довіри.

На думку А. Бойдстун, А. Харді та С. Велгрейв, у інформаційному просторі під час кризи виникає так званий медіа-шторм [38]. У стабільні для країни періоди увага більшості ЗМІ розпорошена між питаннями з різних сфер життєдіяльності суспільства. А в період медіа-шторму підготовка новин та сюжетів ЗМІ орієнтована виключно на висвітлення одного конкретного (чи кількох) кризового явища, тому ця тематика може

бути предметом публічних заяв та суспільних дискусій кожного дня, допоки криза не досягне своєї вирішальної стадії. Отже, ЗМІ виступають у такому контексті концентраторами уваги громадськості щодо конкретних політичних подій.

Враховуючи масштабне збільшення у світі інтернет-користувачів за останні роки, акцент політичної комунікації зміщується в інтернет-середовище (інтернет-медіа, соціальні мережі, блоги, форуми тощо), яке виступає як особливе середовище інтеракції сукупності людей, тому дає змогу забезпечити постійний суспільно-політичний дискурс із зворотним зв'язком у реальному часі між владою і громадянами, відкриваючи можливість подолання ієрархічності та забюрократизованості владних структур, відчуженості влади та громадськості, а також можливість впливу на розгортання кризових явищ.

Відповідно, у період політичних криз значно посилюється роль впливів лідерів громадських думок, які можуть діяти автономно, через соціальні мережі та інші механізми інтернет-середовища. Такий стан речей сприяє непередбачуваному розвитку подій, оскільки часто важлива інформація у блогах публікується швидше навіть ніж в інтернет-версіях авторитетних офлайнових ЗМІ. Специфіка комунікації в соціальних мережах відкриває простір для більш неформальних та відкритих відповідей, ініційованих подекуди учасниками самого кризового процесу, що надає їхнім меседжам авторитетного характеру порівняно з оглядачами. Нині під час кризи люди більше довіряють інформації із соціальних мереж, ніж традиційним ЗМІ, адже вважають їх більш правдивими та незаангажованими.

Збільшення за останній час порівняно навіть з попереднім десятиліттям частки використання інструментів інтернет-середовища та інших інноваційних медіа-технологій у процесах політичних комунікацій

свідчить про активну зміну сфери політичних комунікацій у світі та нашій державі зокрема, яка набуває більш відкритого та незалежного характеру.

Додатковим чинником, що ускладнює ефективність владної політичної комунікації в іміджевому для влади контексті, є розконсолідованість та неадекватна амбітність деяких політичних сил, що в інформаційному полі проявляється різнозначними оцінками. У підсумку виникає владний комунікативно-інформаційний вакуум, який має тенденцію до заповнення інформацією з альтернативних джерел та негативною громадською думкою [33]. Такий статус-кво навколо реформаційних кроків та їх оцінок часто дезорієнтує ту частину суспільства, яка досить легко піддається впливу пропагандистських механізмів ведення політичної боротьби, стосовно основних цілей, завдань і можливих перспектив, які може досягти держава в стратегічних питаннях свого подальшого розвитку.

Загалом можна говорити про малозрозумілість для значної частини українського суспільства державної політики щодо окремих питань подальшого стратегічного розвитку держави, що є результатом недостатньої та незрозумілої для громадян інформації з боку влади щодо її основних рішень. За таких умов серед громадян актуалізується потреба у роз'ясненні позицій влади з важливих питань першими особами держави, які мають для цього достатньо ресурсів. Натомість, обмеження відкритої комунікативної діяльності центральних владних суб'єктів породжує зниження й без цього невисокого порогу довіри суспільства до влади.

Визначення сенсу проблемних ситуацій та конкретних кроків щодо їх вирішення саме першими особами держави має вирішальне значення для подальшого післякризового відновлення в країні. Окрім того, саме прямі комунікації індивідуалізують такі звернення та засвідчують для

суспільства зацікавленість влади, що позитивно впливає на ефективність реакції з боку аудиторії.

Що стосується України, то однією з проблем прямих комунікацій головних політичних акторів в Україні є виголошення обіцянок, які не мають жодних реальних основ для реалізації, що у подальшому завдає великих репутаційних втрат і перетворюється на простий популізм [34].

Незважаючи на посилений суспільний запит, наразі в Україні центральні владні суб'єкти у недостатній мірі застосовують формат прямих комунікацій, замінюючи їх більше тезовими прес-конференціями та коментарями в соцмережах. Відсутність діалогу та непередбачених запитань від аудиторії, використання заздалегідь підготовлених виступів (замість формату запитання-відповідь) є показовими в комунікаціях українських політиків. [35] Безпосереднє здійснення прямих комунікацій в українській політиці немає системного характеру і застосовується передусім як виборча технологія на нижчих владних рівнях. Натомість, застосування прямих комунікацій між представниками центральної влади та громадянського суспільства дало б змогу зменшити психологічний розрив між владою та суспільством, сприяти політичному інтегруванню громадськості, подолати «фільтри», що штучно створені опонентами чи медіа.

Одним із механізмів прямої комунікації у політичній сфері можна розглядати практику функціонування особистих мережових сторінок політичних лідерів у таких інтернет-спільнотах як Facebook, Twitter, а також спроби ведення особистого блогу голови держави на YouTube.

Отже, політична комунікація у площині «влада – суспільство» є дуже важливим чинником для прогресивного розвитку держави. Особливо важлива вона в період внутрішньодержавних криз і значно відрізняється від тієї, що відбувається за стабільного функціонування політичної системи в країні. У цей час провідну роль відіграють вищі посадові особи,

які виступають як спікери, дії яких мають бути спрямовані на подолання панічних настроїв у суспільстві та підтримання стабільності.

Таким чином, наявність комунікаційної стратегії у вищого керівництва в період внутрішньодержавних криз є запорукою суспільної підтримки у вирішенні складних питань політичного розвитку, подолання ризиків стабільності функціонування політичної системи, відвернення загроз національній безпеці країни тощо.

II РОЗДІЛ. Шляхи та інструменти реалізації державної політики в електронному форматі

2.1. Електронна демократія як форма реалізації державної політики.

Закономірно, що з продовженням розвитку загальної теорії демократії, вплив інтернету, соціальних мереж та загальна діджиталізація, призводять до появи концепції «електронної демократії».

Демократія – віра у свободу та рівність між людьми, а також система управління, заснована на цій вірі, при якій влада здійснюється або обраними представниками, або безпосередньо самими людьми.

XXI століття стало початком значних зрушень у напрямку намагань включити соціальні мережі в державні та політичні процеси з метою реалізації різноманітних завдань. Усі рівні органів державної влади, включаючи центральні та місцеві органи, а також законодавчі структури, розпочали неквапливий але впевнений експеримент з обговоренням політичних процесів в мережі, проведенням онлайн консультацій і т.д.

В момент, коли технологічні зміни охопили всі сфери життя, зокрема і функціонування держави та її відносини з громадянами, це вилилось у потрібність впровадження електронного врядування та діджитал демократії.

Електронна демократія – це форма демократії, що характеризується використанням інформаційно-комунікаційних технологій як основного засобу для колективних когнітивних і адміністративних процесів (інформування, прийняття спільних рішень – електронне голосування, контролювання виконання рішень тощо). На всіх рівнях – починаючи з рівня місцевого самоврядування і закінчуючи міжнародним.

Діджитал або інтернет-демократія – не просто черговий етап глобального розвитку демократичних інститутів і в той же час не просто технічне нововведення, що дозволяє громадянам зручно спілкуватися зі своїм урядом, а останнім – оперативно отримувати інформацію про своїх громадян. Інтернет-демократія – це спосіб поставити питання про демократію заново, позначити ключові проблеми будь-якого демократичного державного устрою та зрозуміти, які небезпеки готує масова діджиталізація політики і які перспективи можливі для ефективного здійснення державної політики в онлайн режимі.

Деякі проекти електронної демократії намагалися зв'язати соціальні мережі з більш широкими політичними процесами, залишаючись незалежними від уряду, партій чи груп інтересів. Найголовнішим серед них є Міннесотська електронна демократія (пізніше E-Demoscasy.org), яка була створена в 1994 році і стала одним з найбільших у світі політичних дискусійних форумів на субнаціональному рівні.[36]

Даними ініціативами було прийнято спроби забезпечити зв'язок між неформальними обговореннями в Інтернеті серед громадян та структурами управління, які забезпечують взаємодію безпосередньо з процесами прийняття рішень. Такий поворот в управлінні вже породив цілу низку інтернет-методів залучення громадян до формування політики, таких як журі громадян, комісії народів, форуми місцевої політики, фокус-групи, міні-референдуми та петиції. Проекти електронної демократії

вводять Інтернет в суміш. Вони, як правило, дотримувались двох широких моделей: консультативної та дорадчої.

Консультативні підходи наголошують на передачі думки громадян уряду. Припущення полягає в тому, що інформація є ресурсом, який можна використовувати для забезпечення кращої політики та адміністрування. Мабуть, найкращим прикладом дії консультативної моделі є програма електронного врегулювання федерального уряду США.[37] Її було розроблено, аби дозволити групам інтересів та окремим громадянам коментувати правила департаментів та агентств у процесі їх розробки і таким чином впливати на нього.

Дорадчі моделі припускають більш складну, горизонтальну та різноспрямовану інтерактивність. Сполучене Королівство було одним із перших в експериментальних спробах інтегрувати дорадчі форуми в мережі безпосередньо в обговорення політики. Британське товариство Гансарда провело кілька експериментів наприкінці 90-х років, включаючи дискусію щодо управління повенями, проривний форум щодо досвіду домашнього насильства, в якому брали участь понад 200 жінок в інтерактивній дискусії, а також Інтернет-довідковий та дискусійний форум щодо проекту комунікацій 2002 року. Останнє було першою справжньою спробою інтегрувати онлайн-форум із створеним парламентським комітетом.

Електронна демократія викликала багато теоретичних дискусій. Тим не менше, її основні теми дедалі частіше впроваджуються у політичну практику. Вони були закріплені в різноманітних національних та місцевих експериментах, у багатьох різних умовах, використовуючи різні форми комп'ютерного опосередкування, у таких різноманітних країнах, як Австралія, Канада, Данія, Естонія, Фінляндія, Франція, Німеччина, Італія, Нідерланди та Швеція. [38]

Метою державної політики е-демократії є забезпечення багатовекторних інтерактивних потоків комунікації, покликаних поєднувати громадян, обраних ними депутатів усіх рівнів та виконавчу гілку влади. Ця політика має вирішувати такі завдання:

- постійно створювати нові публічні простори для політичної взаємодії та обговорення, насамперед – онлайн середовище, яке має значні переваги для сприяння ефективному спілкуванню влади та громадян, публічним дискусіям та обговоренням;
- зробити взаємодію між громадянами, парламентарями та урядом змістовною;
- створити механізми, які надавали б можливість представникам представницьких та виконавчих органів влади вчитися та оволодівати інструментами е-демократії;
- забезпечити наявність достатньої якісної онлайн інформації. Така інформація повинна бути доступною, чіткою та зрозумілою, але не надмірно великою за обсягом та складною за змістом;
- докладати якомога більше зусиль для залучення якнайширшого кола громадськості до демократичного діалогу, зокрема і тих груп, які є традиційно маргінальними, соціально знедоленими, мають обмежені можливості або позбавленими можливості висловлюватися;
- враховувати особливості економічної, територіальної, соціальної (у тому числі – гендерної) структуризації в онлайн середовищі з метою забезпечення рівного доступу до демократичного процесу в усіх сферах і для усіх громад, соціальних груп та прошарків.[39]

Оскільки е-демократія відкриває нові канали для інформації, спілкування, дискусій та участі, підвищує рівень прозорості та підзвітності, вона має потенціал усунення недоліків в існуючих демократичних інститутах і процесах, у сфері побудови громадянського суспільства, включаючи його побудову серед меншин і разом з ними.

В Рекомендаціях Ради Європи визначаються наступні інструменти е-демократії: е-парламент, е-законотворення, е-голосування, е-правосуддя, е-медіація (досудове вирішення спорів), е-навколишнє середовище (екологія), соціальні мережі, е-вибори, е-референдум е-ініціативи, е-голосування, е-консультації, е-петиції, е-політичні компанії, е-опитування. [40]

Рада Європи визначає е-демократію як використання ІКТ урядами, політичними партіями, громадянами та іншими учасниками політичних процесів на місцях, у регіонах, на національному або міжнародному рівнях з метою розширення участі громадян у процесах прийняття державних рішень. Можна виділити такі основні переваги е-демократії як форми реалізації демократичних процедур:

- істотне зниження витрат на здійснення демократичних процедур;
- зниження витрат на інтерактивні форми взаємодії з громадянами, що дозволяє органам державної влади більш повно враховувати думки різних соціальних груп при прийнятті рішень;
- залучення громадян до прийняття рішень на більш ранніх стадіях і в більш тісній формі;
- залучення суспільних груп громадян з обмеженими можливостями, яким складно забезпечувати свої громадські права за «традиційними» формами демократичної участі;
- зміцнення довіри громадян до держави за рахунок іміджевих функцій нових комунікаційних каналів, створення у громадян ілюзії участі в прийнятті рішень.

Однак, необхідно відзначити і ряд факторів та обставин, що обмежують реалізацію позитивного потенціалу е-демократії, зокрема:

- недосконалість демократичних інститутів країни;

- тенденції зниження рівня політичної участі громадян, що пов'язані по-перше, з низьким рівнем довіри до публічної влади, по-друге, зі зниженням ефективності такої участі;
- низький рівень партнерства між інституціями громадянського суспільства та урядом. Проведене фахівцями Всесвітнього банку при підготовці доповіді про світовий розвиток-2016 «Цифрові дивіденди» вивчення 17 ініціатив із залучення громадян до процесів державного управління з використанням цифрових технологій показало, що з 9 спроб залучення громадян, які спиралися на партнерство між організаціями громадянського суспільства та урядом, вдалими були тільки три. З 8 спроб вирішити це завдання, не створюючи партнерства, більшість провалилось. Хоча співробітництво з урядом і не є достатньою умовою успіху, воно є однією з необхідних умов. Ще одна складова успіху – ефективна мобілізація громадян поза мережею, через те, що в більшості випадків показники використання громадянами цифрових каналів є незначними.
- цифрова нерівність громадян, що обмежує можливості розвитку нових форм представництва інтересів всіх прошарків громадян;
- низькі показники участі малозабезпечених в політичному житті та їх включенню в процеси державного управління. У багатьох країнах Інтернет приносить значні вигоди заможним громадянам та політичній еліті і підвищує спроможність урядів впливати на соціальну і політичну ситуацію. Так, у бразильському штаті Ріу-Гранді-ду-Сул голосування через Інтернет збільшило явку на виборах на 8 процентних пунктів, однак через Інтернет голосували, в основному, більш заможні та більш освічені громадяни. У процесах управління навіть в розвинених країнах бере участь лише невелика,

непредставницька частка громадян, часто підтримка їх активності виявляється складним завданням.

- націленістю е-дискусій, на відміну від традиційних форм дискусії, не на виявлення загального інтересу, на конструювання окремих елементів громадянського суспільства: Інтернет залучає велику кількість індивідів, усамітнених перед екраном комп'ютера, але це – не суспільство і навіть не е- суспільство, при цьому кожен може висловити свою думку з практично нульовими витратами ресурсів, що істотно збільшує розкид думок, і ускладнює завдання агрегування інтересів;
- перенесенням політичного процесу у віртуальну реальність, що призводить до істотного зниження рівня рефлексії та обдуманості висловлювань, збільшення кількості у цьому разі досягається за рахунок зниження якості;
- посиленням залежності чиновників від публічного е-волевиявлення громадян, що призводить до популізму, втрати як самостійності чиновників при прийнятті рішень, так й відповідальності за вже прийняті рішення;
- ускладненням «відбору» слухних суспільних ідей через «розмитість» критеріїв і наявності можливостей для маніпулювання через те, що реальний облік усіх артикульованих в Інтернеті інтересів громадян неможливий.[41]

На даному етапі, розвиток електронного уряду продовжує прогресувати. За даними Опитування ООН про електронне урядування 2020 (UN E-Government Survey)[42] середнє глобальне значення EGDI (Індекс розвитку електронного уряду/ E-Government Development Index) зростає з 0,55 у 2018 році до 0,60 у 2020 році. (Рисунок 2.1)

Прогрес очевидний навіть у країнах, що перебувають у особливих ситуаціях, і серед тих, хто має обмежені ресурси. Кількість найменш

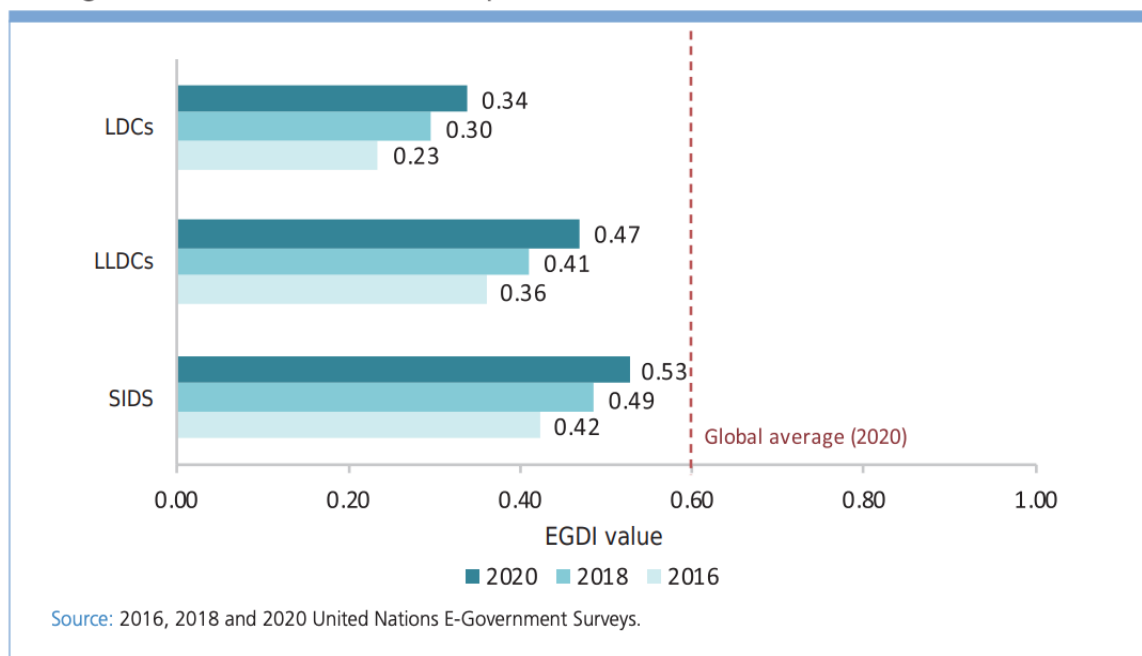
розвинених країн (least developed countries (LDCs)), країн, що не мають виходу до моря, (landlocked developing countries (LLDCs)), та малі острівні держави, що розвиваються (SIDS) з високими та дуже високими значеннями EGDI (вище 0,50), зросла на 29% з часу останнього видання опитування. Кількість країн із нижчим середнім рівнем доходу з високим рівнем електронного розвитку зросла на 57 відсотків.

Однак найзначніше покращення було зафіксовано в групі країн із нижчим за середній рівнем доходу, яка зросла більш ніж на 15%, середній бал EGDI зріс з 0,43 в 2018 році до 0,50 у 2020 році.

Індекс розвитку електронного Уряду для країн в особливих ситуаціях

Рисунок 2.1

Average EGDI values for countries in special situations, 2020



Близько 80% держав-членів пропонують спеціальні цифрові послуги для молоді, жінок, людей похилого віку, інвалідів, мігрантів та / або для малозабезпечених, сприяючи зусиллям, спрямованим на те, щоб

нікого не залишати позаду. Подібно до цього, відповідно до принципів SDG 16 (Sustainable Development Goal – Цілі сталого розвитку) щодо більшої прозорості та підзвітності, все більше урядів використовують онлайн платформи для державних закупівель та найму державних службовців. Починаючи з 2018 року, кількість країн, що публікують урядові вакансії в Інтернеті, зросла на 30%, причому 80% держав-членів зараз пропонують цю функцію. Найкращі виконавці в галузі розвитку електронного уряду (ті, що належать до найвищого рейтингового класу групи з дуже високим рівнем EGDI), включають: Данію, Республіку Корея, Естонію, Фінляндію, Австралію, Швецію, Сполучене Королівство Великобританії та Північної Ірландії, Нову Зеландію, Сполучені Штати Америки, Нідерланди, Сінгапур, Ісландію, Норвегію та Японію.

У всьому світі очевидним є постійне збільшення рівня розвитку електронного уряду, коли 65 відсотків держав-членів зараз входять до групи з високим або дуже високим рівнем EGDI. Понад 22 відсотки опитаних країн перейшли до вищої групи EGDI з 2018 року. Прогрес особливо відзначається в країнах, що перебувають у особливих ситуаціях. Це вказує на те, що хоча існує тенденція до позитивної кореляції між рейтингом EGDI та рівнем доходу країни, фінансові ресурси не є єдиним критичним фактором розвитку електронного уряду. Дуже часто сильна політична воля, стратегічне керівництво та прагнення розширити надання цифрових послуг (що вимірюється Індексом Інтернет-сервісу або OSI) дозволяють країні досягти вищого рангу EGDI, ніж можна було б очікувати.

В загальному, надання цифрових державних послуг значно покращилось; зараз більше 84 відсотків країн пропонують щонайменше одну послугу транзакцій в Інтернеті, а загальне середнє значення – 14.

Найпоширенішими цифровими послугами, що пропонуються у всьому світі, є реєстрація нового бізнесу, подання заявки на отримання

ліцензії на бізнес, подання заяви на свідоцтво про народження та оплата комунальних послуг.

2.2. Місце та роль соціальних мереж в е-демократії.

Електронне урядування – один із таких потужних інструментів, який містить усе необхідне для покращення відносин між широкою громадськістю та урядом, оскільки наголошує на підтримці прозорості, посиленні участі громадськості та підвищенні якості послуг.

Пропонуючи засоби обмеження ступеню виключення з політичних процесів, е-демократія спроможна посилити соціальну інтеграцію та соціальну згуртованість, сприяючи тим самим зміцненню суспільної стабільності.

Закономірно, що з появою поняття е-демократія, соціальні мережі повинні були зайняти своє місце і знайти застосування у процесі її реалізації. Розпочнемо з того, що традиційно формування політики завжди базувалося на офіційній статистиці (даних), що формувалася урядовими установами та міжнародними органами.[43] Однак особи, які приймають рішення, зазвичай повідомляють про недоліки у цій формі даних через затримки публікацій, підхід зверху вниз та недостатню тему, що цікавить тощо.[44] З появою е-демократії, політологи та політики вирішили звернути свою увагу на соціальні мережі, такі як Twitter, Facebook і т. д., щоб подолати цю традиційну проблему збору даних. Адже соцмережі дозволяють накопичувати більше автентифікованих даних користувачів, а також робити це у режимі реального часу, вони стають ефективним інструментом для підвищення прозорості роботи уряду та підвищення комунікації між громадянами та політиками. Відбувається це шляхом виведення прозорої аналітичної статистики даних.[45]

В наш час соціальні мережі стали невід’ємною частиною повсякденного життя, незалежно від статусу будь-якої людини [46]. Цей віртуальний світ забезпечує ідеальну платформу для людей з усього світу для обговорення тем, що становлять спільний інтерес, таких як спорт, розваги та навіть політика. Говорячи про політику, щонайменше 33% користувачів соціальних мереж коментують, обговорюють або публікують інформацію про політику на цих платформах [47]. Уряди, усвідомивши потенціал соціальних мереж, стали використовувати різні соціальні платформи для зв’язку та взаємодії з широкою громадськістю [48].

Оскільки соціальні мережі сприяють посиленню взаємодії між громадськістю та владою, вони сприяють залученню громадськості до прийняття рішень[49]. Адже як правило, люди публікують свої думки та позиції стосовно уряду та його політики, що в свою чергу може бути використано політиками для формування більш ефективної державної політики, а також для розробки та надання кращих послуг своїм громадянам [50].

Урядові установи та політично зацікавлені сторони використовують інструменти соціальних мереж різними способами та з різними цілями. Ці актори активно працюють у Facebook, Twitter та ін. мережах, які вони, серед іншого, використовують для просування своєї політики, кампаній чи популярності, тоді як мотивація, інструменти та цілі різняться.

Соціальні мережі рішуче підтримують мережеві комунікації та дають можливість урядам спілкуватися в кількох мережах поза урядом та неформальних організаціях (мережах) уряду. Використання цих мереж пропонує розширені можливості для досягнення державних цілей.

Реалізація е-демократії неможлива без залучення до цього процесу соціальних мереж. Широкий спектр можливостей, що вони відкривають,

дає можливість усім суб'єктам державної політики використовувати їх за власною метою.

На початку 2000-х років уряди покладали великі сподівання на соціальні медіа щодо можливої ролі, яку вони могли б відігравати у просуванні електронної участі. Через їх інтерактивні особливості соціальні медіа часто представляли як засіб сприяння двосторонньому спілкуванню та підвищення рівня та якості участі. Десять років потому аналіз вмісту соціальних мереж з платформ та каналів електронної участі послідовно показав, що соціальні мережі використовуються здебільшого для інформування громадськості і рідко використовуються для консультацій; це спостерігалось як для національних, так і для субнаціональних урядів. Іншими словами, уряди не використовували особливості двостороннього спілкування соціальних мережах в тій мірі, яка спочатку очікувалася. Одним із ключових занепокоєнь було те, що соціальні мережі не обов'язково сприяють раціональним дискусіям, які відповідають критеріям дорадчої демократії. Соціальні мережі спеціально не створені для підтримки організації значущих консультацій у складних сферах, таких як нормотворчість. Це залишається проблемою, незважаючи на розробку все більш досконалих методів аналізу вмісту соціальних мереж. Іншим питанням, яке викликало серйозне занепокоєння, особливо в останні роки, є все частіше використання соціальних мереж для розповсюдження неправдивої інформації та поляризації публічної дискусії. Це має очевидні наслідки для потенціалу механізмів електронної участі для досягнення запланованих цілей.

Зрозуміло, як на електронну участь впливає довіра людей до державних установ, Інтернету та соціальних медіа. Використання та стійке використання можливостей електронної участі значною мірою залежить від довіри людей до державних установ, але довіри до Інтернету та конкретні аспекти платформ онлайн-участі також є фактором. У більш

широкому контексті зусиль, спрямованих на підвищення довіри до державних установ шляхом підвищення прозорості та підзвітності, Уряди можуть робити наступне:

- Чітко повідомляти громадськості про стандарти приватності та безпеки, яких дотримується уряд стосовно діяльності з електронної участі.

- Сприяти прозорості в управлінні електронними консультаціями та у вирішенні питань, що стосуються людей.

- Встановити та запровадити стандарти реагування державних постачальників послуг. [42]

З іншого боку, переконливу причину участі у просторах соціальних мереж можна узагальнити з однією основною метою: представництво держави на всіх потенційних каналах взаємодії. Причину вибору кількох різних каналів зазначають бажання бути активними в різних просторах соціальних мереж. Завдання представництва підтверджує необхідність максимальної інклюзивності. Державні установи хочуть охопити аудиторію в тих соціальних просторах, де громадяни бувають щодня. Влада визнає необхідність охопити аудиторію, яка не взаємодіє із федеральними відомствами і, отже, виключається з процесів прийняття рішень та прийняття політики. Вони розглядають використання додаткових каналів на сайтах соціальних мереж як спосіб інституціоналізації їх взаємодії та впровадження знань громадян в уряд.

Таким чином, наступна цитата є репрезентативною для багатьох відомств: «Донесіть повідомлення до аудиторії, яка, як правило, його не чує і має менший рівень взаємодії з урядом». Інститути, які дотримуються представницької тактики як основної стратегії соціальних мереж, описують себе як «за своєю природою дуже консервативні організації» і переробляють існуючий онлайн-контент. Вони використовують канали соціальних мереж, щоб повідомляти свою аудиторію про політичні заяви чи основні прес-релізи.

Отже, соціальні мережі можуть подолати обмеження електронного урядування, такі як низька доступність та участь громадськості, тим самим покращуючи відносини між широкою громадськістю та урядом.[51]

Отриману тактику соціальних мереж можна охарактеризувати як «стратегію проштовхування», коли мінімальні додаткові ресурси вкладаються у адаптацію контенту спеціально для каналів соціальних мереж або активних двосторонніх взаємодій. Директори соціальних мереж у таких типах організацій мають низьку впевненість у корисності програм соціальних мереж. Деякі активно вимикають функцію коментування своїх облікових записів Facebook і не відстежують, як їх оновлення Twitter повторно використовуються або ретвітують через власні мережі своїх послідовників. Канали соціальних медіа використовуються, оскільки агенції розуміють очікування та напрямки в Інтернеті, де їх аудиторія взаємодіє, і почали переробляти існуючу інформацію про стиль прес-релізів через канали соціальних мереж. [52]

Так, у випадку діяльності в Інтернеті політиків та партій, їх метою є часто заручитися підтримкою, збільшити залучення громадян або підвищити рівень довіри до кандидата.[53] Найвидатнішими такими прикладами на сьогоднішній день можна вважати усі передвиборчі кампанії президента в США з 2008 року. Звернемося до першої такої кампанії у 2008 році, це була кампанія Барака Обами, яку часто описували як «першу виборчу кампанію, в якій використання соціальних мереж мало вирішальний вплив» і створило «прецедент для використання додатків у соціальних мережах як інструменту виборів».[53]

Ще одним із основних мотивів використання інформаційно-комунікаційних технологій є підвищення прозорості. У зв'язку з цим, «мережа значно знизил витрати на збір, розповсюдження та доступ до державної інформації». Послуги електронного уряду, що базуються в Інтернеті, прижилися за останнє десятиліття, ми виявляємо тенденцію до

того, що технології web2.0 представляють все більший інтерес для урядів і, як правило, забезпечують переконливу та небюрократичну альтернативу доступу до інформації та, більш глобальні, для демонстрації прозорості. Як показало опитування ООН про електронне урядування 2012, іще тоді, уряди усього світу вже використовували Інтернет для інформування та збору даних про своїх громадян.

Окрім простого використання урядами соціальних мереж для спілкування з громадянами та / або отримання інформації та зворотного зв'язку, явище краудсорсингу для електронного уряду стає дедалі актуальнішим. Основна ідея того, що уряди використовують спеціальні, а також місцеві знання громадян для покращення своїх адміністративних процесів та державних послуг, є досить недавною. Натхненна успіхом спільнот програмного забезпечення з відкритим кодом з метою добровільного та ко-творчого надання суспільних благ, концепція краудсорсингу перекинулася на самостійно підібраних експертів за рамки розробки програмного забезпечення. Такі проекти, як «FixMyStreet» у Великобританії або «Marker Brandenburg» у Німеччині, забезпечують приватну (у випадку першої) або публічно (у випадку з другою) інфраструктуру, яка приписує громадянам активну роль у покращенні громадської діяльності служби у своїх громадах.

Отже, розглянувши даний розділ, можна зробити висновок, що вивчення проблематики електронної демократії (е-демократії) обумовлена, насамперед, внутрішніми потребами та зовнішніми викликами.

По-перше, стрімкий розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), їх широке запровадження не тільки в економіці, а й у суспільно-політичному житті, різко змінюють як структуру, так і сутність публічних комунікацій. У політичній практиці

зазначена епоха отримала назву «інформаційної», а суспільство – «інформаційного».

По-друге, достатньо широко елементи е-демократії запроваджуються не тільки у розвинених країнах – ця сфера визначена пріоритетною авторитетними міжнародними організаціями, а останні дослідження показують, що навіть країни з не найвищим рівнем розвитку при належному старанні можуть робити значні успіхи у впровадженні електронної демократії. За останні роки весь світ зробив великий крок до електронного урядування. Також, очевидним стало те, що інтеграція е-демократії неможлива без освоєння та використання інструменту соціальних мереж, як можливості взаємодії з громадянами, надання прозорості та можливості отримання фідбеку.

Саме такі фактори роблять наявність електронної демократії важливим підґрунтям для застосування соціальних мереж як інструменту реалізації політичних завдань.

ІІІ РОЗДІЛ. Інтеграція соціальних мереж в політичний інструментарій

3.1. Використання соціальних мереж як інструменту державної політики: світовий досвід та вітчизняна практика

Аби ширше зрозуміти та продемонструвати рівень впливу соціальних мереж на політичні процеси в державі варто вдаватися до історії та психології. У час, коли поняття ЗМІ, інтернет та «соціальні мережі» були іще невідомі, що чи хто формував політичні погляди громадян того часу? Окрім спілкування з друзями та близькими, чи не єдиним способом виразити свою громадянську позицію або привернути увагу до якогось питання, були досить людні та громадські місця. Зрозуміло, що і виступати у таких місцях міг не кожен, це була справа досвідчених ораторів. Це яскраво свідчить про те, що раніше наша політична поведінка контролювалася переважно нашим найближчим оточенням – друзями, родичами та однолітками. Для молодих людей, які вперше вибирають, батьки мають неабиякий вплив на їх політичний вибір. Для досвідчених виборців, це завжди були однолітки та друзі, які обговорювали політичні ситуації в країні.

Нинішній стан речей змінив нашу політичну поведінку, з появою інтернету, а згодом і соціальних мереж, необмежений доступ до інформації та спілкування надав нам можливість формувати свою соціальну позицію у досить широкому спектрі вибору. Як наслідок все більший вплив на нашу свідомість отримали соціальні мережі. Від світанку до заходу ми отримуємо повідомлення через Facebook, Twitter і WhatsApp. Різноманітні політичні сили знайшли спосіб застосування цих повідомлень в просуванні своєї політичної позиції, інтересів, а тепер і державної політики. Все що ми спостерігаємо у соціальних мережах

створюється маркетинговими агентствами та ІТ-технологами різних сторін. Таким чином, сьогоднішні кандидати на політичне представництво наймають експертів з соціальних мереж, щоб створити сильний імідж та перемогти на виборах. Але і після перемоги політичні кампанії не зупиняються, а лише набирають сил, адже тепер свою позицію потрібно відстоювати іще активніше. Достовірне забезпечення громадян фактами, звітами про роботу, обробка фідбеку отриманого в соц. мережах, все це – багатого варте, якщо вміти правильно це застосовувати.

Наше соціальне життя приурочене до каналів соціальних мереж, і тому ці канали стали ключовими факторами впливу на нашу політичну поведінку.[54]

Важливим фактором, який доводить зростаючий вплив соціальних мереж у суспільстві є створення на цю тематику загальноєвропейської статистики. Однією з найпоширеніших онлайн-заходів у ЄС у 2019 році стала участь саме у соціальних мережах, Таблиця 3.1.

Таблиця 3.1

Індивіди, що користувалися інтернетом для доступу до соціальних мереж, у %, співвідношенні, віком від 16 до 74 років				
Місце\ Час	2016	2017	2018	2019
ЄС (27 країн - з 2020)	49	52	54	54
Бельгія	69	72	73	76
Болгарія	45	50	51	53
Чехія	45	48	56	59
Данія	74	75	79	81
Німеччина	50	51	53	53
Естонія	57	60	62	65
Ірландія	58	59	60	64
Греція	47	50	53	57

Іспанія	54	57	58	59
Франція	40	43	42	42
Хорватія	50	47	54	58
Італія	42	43	46	42
Кіпр	60	63	69	72
Латвія	57	60	61	65
Литва	50	54	58	61
Люксембург	67	68	64	63
Угорщина	66	65	65	69
Мальта	64	70	70	71
Нідерланди	62	67	66	67
Австрія	49	51	53	56
Польща	44	48	50	53
Португалія	52	56	59	60
Румунія	44	52	61	60
Словенія	38	45	49	52
Словаччина	57	59	60	59
Фінляндія	62	66	67	67
Швеція	70	71	70	72
Об'єднане Королівство	69	71	70	73
Ісландія	:	89	91	92
Ліхтенштейн	:	:	:	:
Норвегія	76	83	82	86
Швейцарія	:	53	:	53
Чорногорія	:	58	60	62
Північна Македонія	60	62	65	68
Албанія	:	:	48	:
Сербія	:	48	52	55
Туреччина	48	54	60	60

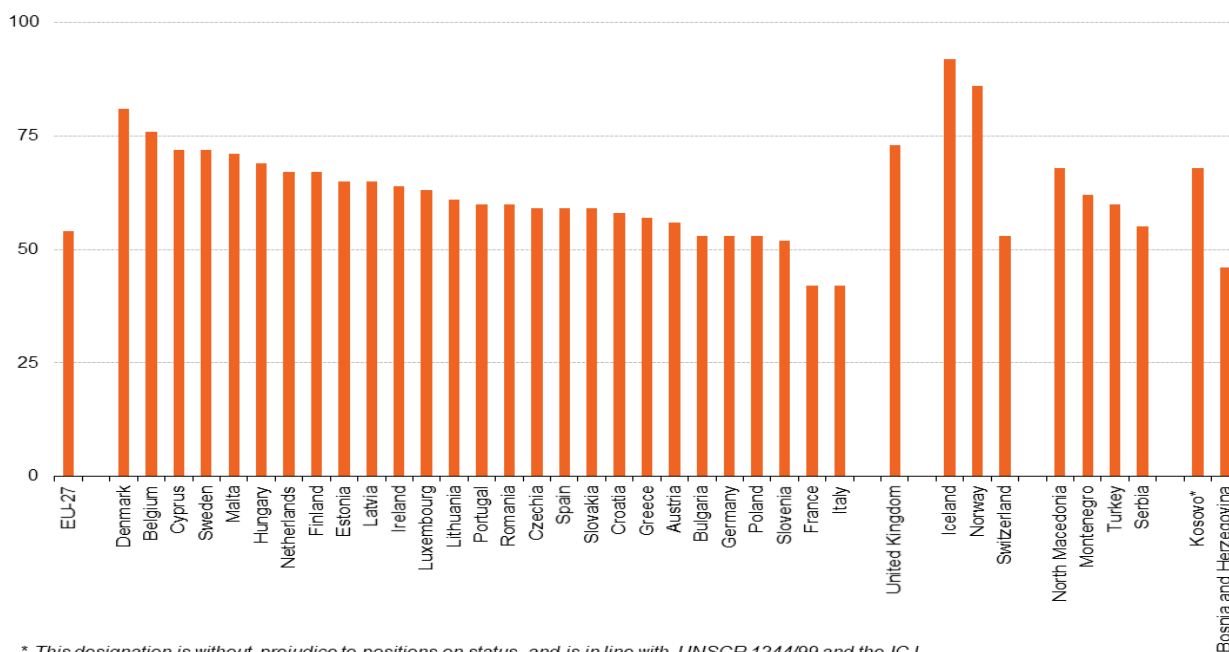
Боснія і Герцеговина	:	:	46	46
Косово (згідно з Резолюцією Ради Безпеки ООН 1244/99)	:	56	63	68

Більше половини (54%) осіб у віці від 16 до 74 років застосовували Інтернет для використання соціальних мереж (наприклад таких сайтів як Facebook, Twitter, Instagram або Snapchat) Рисунок 3.1

Індивіди що застосовували Інтернет для використання соціальних мереж, у %, співвідношенні, віком від 16 до 74 років у 2019

Рисунок 3.1

Individuals who used the internet for participation in social networking, 2019
(% of individuals aged 16 to 74)



* This designation is without prejudice to positions on status, and is in line with UNSCR 1244/99 and the ICJ Opinion on the Kosovo declaration of independence.
Source: Eurostat (online data code: isoc_ci_ac_i)

eurostat

Між 71% та 76% людей у Бельгії, Кіпрі, Швеції та Мальті використовували соціальні мережі, ця частка досягла 81% у Данії, тоді як вона значно зросла в Ісландії (92%) та Норвегії (86%). З іншого боку,

присутні також дві держави-члени ЄС-27, де менше половини людей користувалися такими сайтами, а саме Італія та Франція (обидва 42%). [55]

Звісно ця зростаюча тенденція мала відгук і у роботі Європейського парламенту. Так для виборів що відбулися 23-26 травня 2019 року було проведено масштабну кампанію, що передбачала залучення більшої кількості людей до європейських виборів і заохочення як можна більше розширювати свою політичну свідомість. Це переросло у платформу thistimeinvoting.eu, яка була запущена Європейським Парламентом на 24 мовах. Вона підтримує більше трьохсот тисяч добровольців у всіх державах-членах, які підписалися та прагнули переконати людей голосувати на європейських виборах.

Thistimeinvoting.eu – це безпартійне співтовариство, яке присвячене підвищенню демократичної свідомості: «недостатньо сподіватися на краще майбутнє: цього разу кожен з нас повинен взяти на себе відповідальність».[56]

Директор бюро зв'язків Європейського парламенту Стівен Кларк, який брав активну участь у останніх трьох виборчих кампаніях Європейського парламенту. Під час свого першого, у 2009 році, він був керівником підрозділу веб-комунікацій, і він був генеральним координатором, який керував зусиллями з попередньої кампанії 2014 року. Також приймав участь у розробці кампанії 2019 року. Уже після виборів прокоментував дану ініціативу наступним чином.

Кожна виборча кампанія відрізняється. Він пояснює, що розвиток був поступовим, у 2009 році кампанія почала використовувати соціальні мережі у парламенті, а 2014 рік стосувався більшої професіоналізації передвиборчої кампанії. «Ми відкрили перший акаунт у парламенті у Facebook, і тоді це вважалося неймовірно ризикованим, дуже сміливим. Здавалосьь, небо збиралося впасти через те, що ми робили. Ми не могли контролювати, що люди будуть говорити і це нас лякало. Але вже через

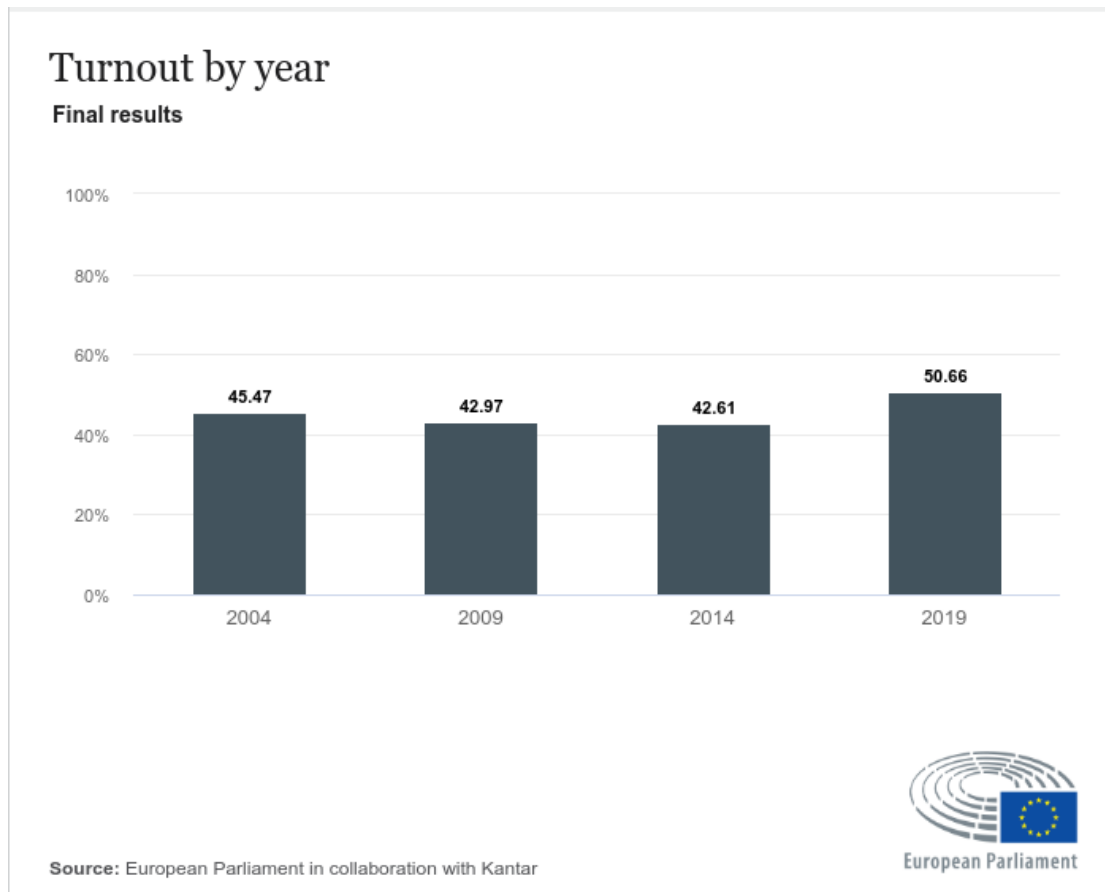
деякий час використання всіх цих каналів стало цілком нормальним . У 2014 році ми могли б сказати, що ми професіоналізували кампанію таким чином, як ми цього не робили раніше, з певними зусиллями брендування та логотипом. Крім того, ми дуже сильно зосередилися на політичній процедурі, проведеній партіями, і вперше ми так сильно зробили ставку на те, що ця процедура буде успішною, і, врешті-решт, так і вийшло».

Стівен Кларк вважає, що для кампанії 2019 року новинка полягає в безпрецедентних масштабах зусиль поєднання онлайн залучення та практичних ініціатив. Як він пояснює, цей акцент на проведенні практичних ініціатив, походить від усвідомлення та реагування, як на загальну недовіру людей до інституцій, еліт та істеблішменту, так і на радикальні зміни, що відбулися у ЗМІ за останні кілька років.[57]

В основі ідеї даної кампанії лежить те, що громадяни самі повинні залучати одне одного до голосування шляхом виявлення у соціальних мережах своєї готовності та бажання це зробити. Адже доведено, на даний момент соціум схильний прислухатися більше до людей з якими вони знайомі особисто або ж до лідерів думок яких самі обрали для себе у соцмережах.

Отже, результат проведення кампанії Thistimeinvoting можна прослідкувати у такій статистиці (Рисунок 3.2). Порівняно із виборчою явкою у 2014 році, що становила 42,61% у 2019 ця цифра зросла до 50,66%, тобто явка виборців підвищилась на 8,05%. Найбільше явка виросла у таких регіонах як: Польща +21,85% (від 23,83% до 45,68%), Румунія +18,76% (від 32,44% до 51,20%), Іспанія + 16,92% (від 43,81% до 60,73%), Австрія +14,41% (від 45,39% до 50,80%), Німеччина +13,28% (від 48,10% до 61,38%), Чехія + 10,52% (від 18,20% до 28,52%) та Словачія +9,69% (від 13,05% до 22,74%). [58]

Як висновок, можна сказати що кампанія Thistimeinvoting виявилась досить результативною і мала позитивний результат.



Іншим прикладом світової практики використання соціальних мереж та їх значного впливу на політичні досягнення є президентські вибори у США у 2016 році. Таким чином у політичній виборчій кампанії було використано дані дослідження Pew Research Center, які свідчать про те що 62% американців отримують свої новини через соціальні мережі-платформи. А також висловили думки з приводу того що вони, можливо, не розуміють, що новини, які вони бачать, сильно фільтруються.[59]

Хоча широко використана у цій кампанії мережа Facebook і потрапила під обстріл за поширення дезінформації, дослідження показало, що користувачі Facebook фактично мали менше невірних уявлень про питання кампанії щодо людей, які використовували тільки інші форми соціальних мереж. Американці використовували Facebook більше, ніж

будь-який інший інтернет-сайт – включаючи соціальні мережі-платформи та сайти новин – за їх інформацію під час виборів.

К. Гарретт, автор досліджень на цю тему та професор комунікацій Університету штату Огайо, повідомила, що важливо ставити питання про роль соціальних мереж у виборах. А також зазначила й те, що на даний момент «передчасно говорити про соціальні мережі, як загрозу системі».[60]

Наступним фактором впливу та важливості застосування інструменту соціальних мереж є відображення росту рівня залученості не лише громадян, а й представників урядів та самих структур як представництв до соцмереж.

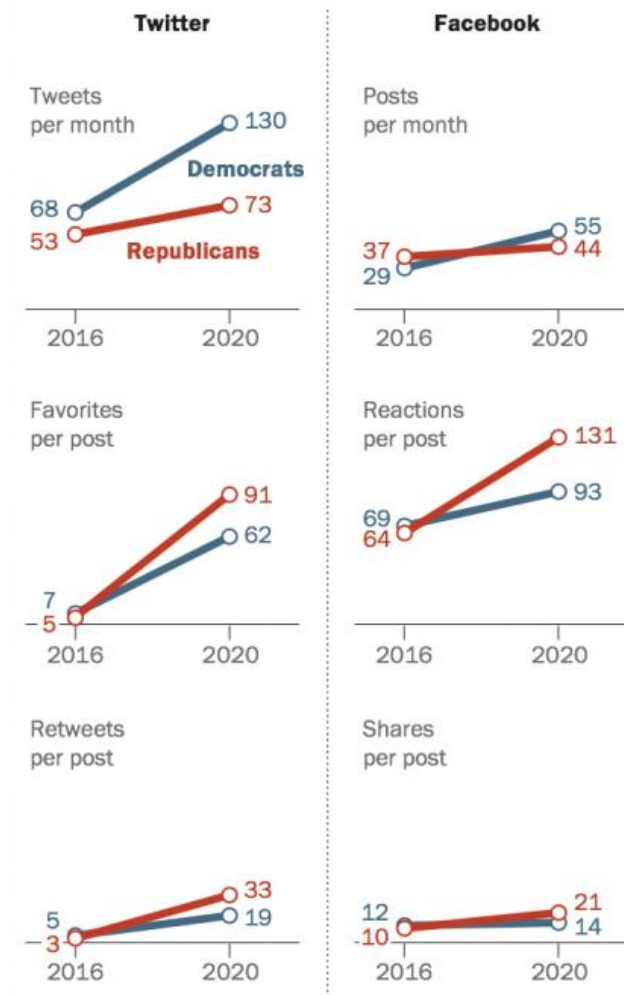
За даними Pew Research Center аналіз усіх твітів та публікацій членів Конгресу США з 2015 до 2020 року показав значні зміни у представництві конгресу у соціальних мережах. (Рисунок 3.3) [61] Ці зрушення є особливо вираженими на платформах Twitter та Facebook. Порівняно з аналогічним періодом у 2016 році, типовий член Конгресу зараз постить твіти майже вдвічі частіше (на 81% більше), має майже втричі більше підписників і отримує в шість разів більше ретвітів в середньому на пост. У Facebook типовий член Конгресу видає на 48% більше публікацій і збільшив загальну кількість своїх підписників та середнє число споживачів наполовину.

Публікації конгресменів США у Twitter та Facebook за період 2016 – 2020 років.

Рисунок 3.3

Середньостатистичний республіканець у парламенті тепер залучає більше аудиторії, ніж середньостатистичний демократ, як у Facebook, так і у Twitter. Користування членами Конгресу соціальними мережами – і реакція аудиторії в Інтернеті на їх повідомлення – коливається в режимі реального часу і змінюється залежно від проблем та подій дня. Але в

Median member of Congress' average ____ in the first five months of 2016 and 2020



Note: "Reactions" on Facebook include likes and other reactions ("love," "angry," etc.). Retweets from other accounts not included in analysis of favorites or retweets.

Source: Pew Research Center analysis of congressional social media data from the Twitter API, Facebook Graph API and CrowdTangle, Jan. 1, 2015-May 31, 2020.

"Congress Soars to New Heights on Social Media"

PEW RESEARCH CENTER

основі цього постійного коливання відбулися помітні зміни в тому, як законодавці кожної партії використовують соцмережі та ширше взаємодіють із аудиторією Twitter та Facebook.

Сьогодні члени демократичних груп частіше публікують та в середньому мають більше підписників у Twitter. Середньостатистичний член Демократичної партії має понад 17 000 підписників у Twitter і розміщує майже вдвічі більше твітів на місяць (130 проти 73), аніж республіканці. У Facebook середньостатистичний учасник кожної партії має однакову кількість підписників та значно менші відмінності в обсязі публікацій.

Це говорить про те, що кожною із партій за останні 4 роки

була проведена величезна робота із залучення та поширення свого впливу та позицій саме через соціальні мережі.

Варто відзначити, що відбувалось це паралельно із зростанням рівня інтегрованості соціальних мереж і у повсякденне життя індивідів.[62]

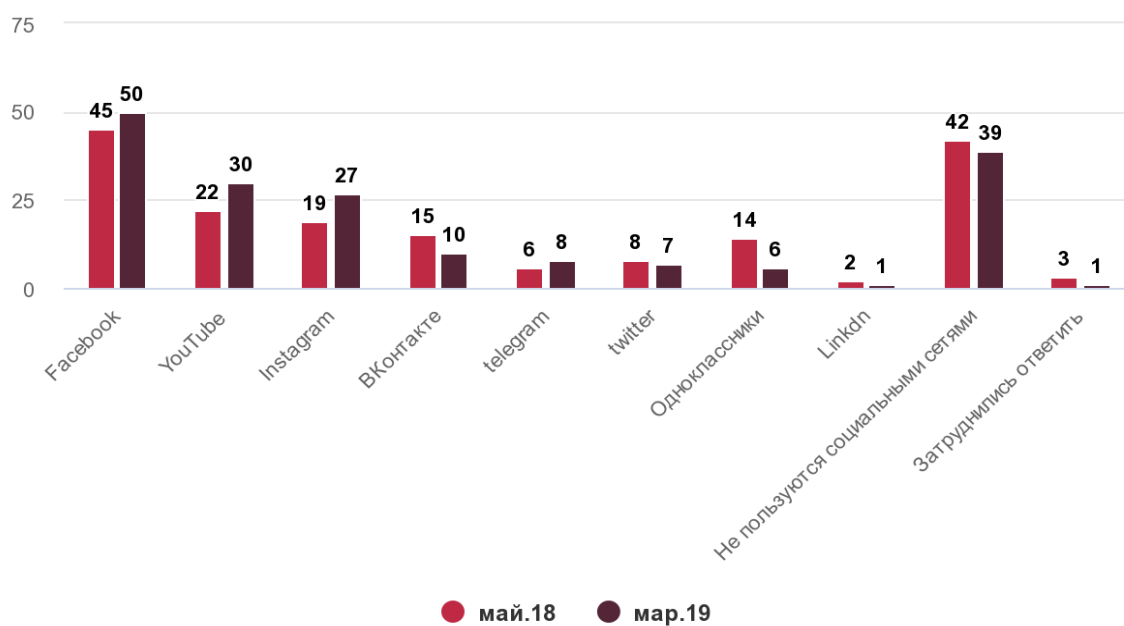
Що стосується України, то рівень інтегрованості соціальних мереж в життя індивідів можна вважати досить високим. Станом на березень 2019

року найпопулярнішою соціальною мережею в Україні є Facebook – нею користуються 50% респондентів. Про це свідчать дані опитування компанії Research & Branding Group. [64]

За даними соціологів, за період з травня 2018 року в Україні помітно збільшилося число таких користувачів соціальних мереж, як Facebook – до 50%, YouTube – до 30%, Instagram – до 27% і суттєво зменшилася кількість користувачів таких соцмереж, як Однокласники – до 6% і ВКонтакте – до 10%. (Рисунок 3.4.)

Якими соціальними мережами користуються Українці % до
відповівших, травень 2018 – березень 2019 рр.

Рис. 3.4.



Найбільший інтерес для українських користувачів соц. мереж являє розважальна та пізнавальна тематика. Що ж стосується політичної інформації, то вона цікава близько 30% аудиторії. (Рисунок 3.5.)

Найчастіше українські користувачі соц. мереж користуються ними з метою спілкування із друзями – близько 60%. Що ж до новин та подій в країні і в світі, ними цікавляться 36% респондентів. (Рисунок. 3.6.)

Важливо зазначити, що опитування проводилося в період з 18 по 27 березня 2019 року серед 2001 респондентів по всій Україні за винятком

окупованих Росією територій. Метод опитування – особисте формалізоване інтерв'ю (face-to-face).

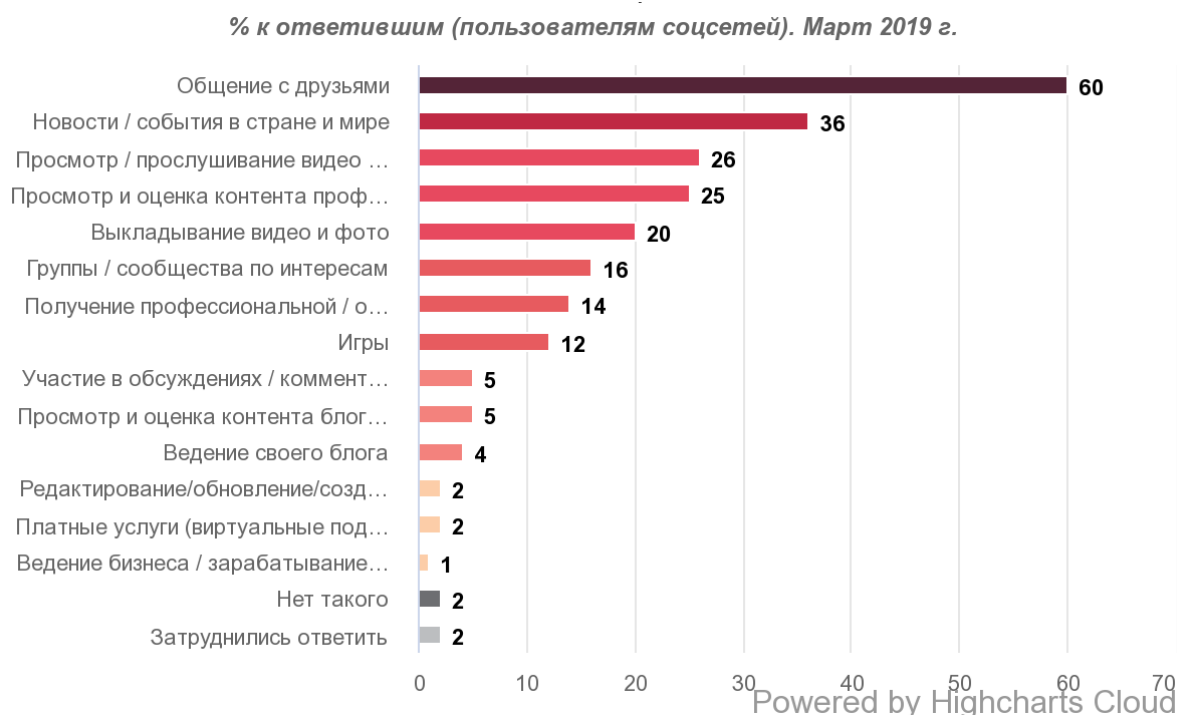
Яка тематика в соцмережах викликає найбільше зацікавлення

Рисунок. 3.5



Як саме частіше за все використовують соцмережі

Рисунок. 3.6



Дослідження ООН на тему Електронне урядування у десятилітті дій з метою сталого розвитку, дає можливість проаналізувати міжнародне місце та загальний стан України у сфері імплементації електронного урядування.

В даному дослідженні Україна віднесена до держав-членів та організацій, що надають внески: «У відповідь на «заклик до участі» наступні держави-члени подали внески, що сприяли процесам досліджень та підготовки цього звіту: Албанія, Азербайджан, Бахрейн, Бангладеш, Болгарія, Китай, Чехія, Фінляндія, Греція, Казахстан, Киргизстан, Малайзія, Оман, Польща, Португалія, Катар, Саудівська Аравія, Україна, Об'єднані Арабські Емірати та Великобританія». [42]

Отож, Рисунок 3.7, що представляє собою частину таблиці із додатків дослідження, розкажує про: Індекс розвитку електронного уряду (EGDI)

Індекс розвитку електронного уряду (EGDI)

Рисунок 3.7

Annex Table 2. E-Government Development Index (EGDI)

Country	EGDI Level	Rating Class	Rank	EGDI	Online Service Index	Telecommunications Infrastructure Index	Human Capital Index
Tonga	High EGDI	H2	108	0.5616	0.3765	0.48	0.8283
Trinidad and Tobago	High EGDI	H3	81	0.6785	0.6118	0.6803	0.7434
Tunisia	High EGDI	H3	91	0.6526	0.6235	0.6369	0.6974
Turkey	Very High EGDI	V1	53	0.7718	0.8588	0.628	0.8287
Turkmenistan	Middle EGDI	M2	158	0.4034	0.1765	0.3555	0.6783
Tuvalu	Middle EGDI	M3	151	0.4209	0.3	0.2807	0.6821
Uganda	Middle EGDI	MH	137	0.4499	0.5824	0.2278	0.5395
Ukraine	High EGDI	HV	69	0.7119	0.6824	0.5942	0.8591
United Arab Emirates	Very High EGDI	V3	21	0.8555	0.9	0.9344	0.732
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Very High EGDI	VH	7	0.9358	0.9588	0.9195	0.9292

- EGDI Level – загальний рівень індексу розвитку електронного уряду;
- Rating Class – рейтинговий клас
- Rank – номер у рейтингу
- EGDI – індекс розвитку електронного уряду;
- Online Service Index (OSI) – індекс онлайн послуг;
- Telecommunications Infrastructure Index – індекс інфраструктури телекомунікацій;
- Human Capital Index – індекс людського капіталу;

Серед 46 країн з високими значеннями OSI (від 0,50 до 0,75). Україна знаходиться в групі з 13 країн з дуже високорозвиненим людським капіталом, де прогрес дещо застопорився, ймовірно завдяки їх відносно менш розвиненій телекомунікаційній інфраструктурі.

Зважаючи на таку велику частку, що займають соціальні мережі у сучасному житті українців, ігнорувати їх вплив просто неможливо. Отож, проаналізуємо використання соціальних мереж як політичного інструменту в Україні на прикладі передвиборчої кампанії 2019р.

Розглянувши дослідження на цю тему від незалежної організації Democracy Reporting International, яка є незалежною, безпартійною, некомерційною організацією, що базується у Берліні, Німеччина. DRI працює на переконанні, що демократичне врядування на основі участі є правом людини, і уряди повинні звітувати своїм громадянам. Democracy Reporting International просуває демократичне врядування у всьому світі з акцентом на інституційні аспекти демократії, а саме: вибори, парламенти, конституції, стандарти демократії.[65] Дане дослідження базується на аналізі офіційної та неофіційної політичної реклами колишнього Президента Порошенка і нового Президента Зеленського під час президентської виборчої кампанії у Facebook.

Першим цікавим фактом, що доводить значний рівень приділення уваги саме кампаніям у соцмережах, стало ведення кандидатами у президенти кількох сторінок на даній платформі.

Щодо офіційних сторінок, то кандидати не робили акцент на дискредитації своїх опонентів. Основна відмінність полягала у виборі цільових аудиторій. Команда Порошенка витратила більше коштів для просування кожного поста, але контент постів був менш привабливим. Порівняно з більш офіційними меседжами Порошенка, сторінка Зеленського використовувала більш сучасну та адресну стратегію для проведення кампанії. Зусилля були зосереджені на створенні відеоконтенту і використанні коротких, захоплюючих меседжів. Контент був привабливим і мав потенціал стати вірусним, підтримувався хештегами (наприклад, #let'sshowhimtogether) або закликами до коментарів і поширювань.

Кампанія Зеленського використовувала виборців у мікротаргетингу. За два дні до кожного туру виборів кампанія обирала конкретні міста або навіть університети. Стратегія Зеленського, схоже, була спрямована на мобілізацію електорату для повторного голосування у другому турі,

оскільки такої самої явки було б достатньо для його перемоги. Більша частина його бюджету в соціальних мережах була витрачена в період 19-21 квітня 2019 р.

Між тим, у лютому Порошенко витратив досить значний бюджет – більше \$40000, орієнтуючись на дві вікові групи «18-24» і «25-34» роки, для мобілізації молодих виборців. Зрештою, сторінки обох кандидатів у передвиборчій кампанії орієнтувались на жіночу аудиторію.

Команда Зеленського, швидше за все, порушила виборче законодавство, опублікувавши рекламні пости в «день тиші» і в день виборів – 30-31 березня та 20-21 квітня. Відповідно до статті 212-10 «Порушення обмежень щодо ведення передвиборної агітації, агітація в день проведення референдуму» Кодексу України про адміністративні правопорушення – проведення виборчої агітації поза строками, встановленими законом для виборів Президента України, тягнуть за собою накладення штрафу. Однак, як видається, ніяких кроків щодо забезпечення дотримання закону зроблено не було. Сторінки Порошенко в «день тиші» не містили передвиборчої реклами.

Що стосується неофіційних сторінок кампаній, то обидва кандидати намагались очорнити конкурента. Витрати на сторінки, спрямовані проти Зеленського, у 20 разів перевищували витрати на сторінки проти Порошенка. Також між неофіційними сторінками та офіційними штабами двох кандидатів були виявлені прямі й опосередковані зв'язки, це свідчить про безумовну двоякість їх передвиборчих кампаній. Іноді рекламні оголошення з позначкою «Не відповідає правилам рекламної діяльності на Facebook» видалялись Facebook із затримкою. Витрати на момент видалення могли перевищувати 1000 доларів, а це означає, що багато користувачів змогли побачити рекламу до її видалення, так як зазвичай оголошення, що не відповідає правилам, видається до того, як на нього витрачено 100 доларів.

Отже розглянувши приклади наведені вище, можна сказати, що соціальні мережі дуже активно використовуються урядами розвинених держав. Їх політичні кампанії та цілі можуть сильно різнитися, але головне це те, що у всіх присутнє використання саме цього інструменту. Це свідчить про те, що інструмент соціальних мереж уже активно використовується як інструмент реалізації політичних ініціатив та державної політики.

3.2 Загрози та виклики при використанні соціальних мереж як інструменту реалізації державної політики

При швидкому зростанні значимості соціальних мереж для політичного процесу, потрібно бути готовими до скоординованих інформаційних операцій, які перешкоджатимуть правильному функціонуванню даного елемента. Нападки та інформаційні атаки, з якими зараз регулярно стикаються на платформах, заставляють задуматись, які ж ризики несуть в собі соціальні мережі як політичний інструмент. На сьогоднішній день активно розробляються складні системи, які поєднують технології та людей, для запобігання неправомірному впливу на політичний та демократичний процеси.

Ці зусилля є частиною ширшого виклику для перегляду більшої частини того, як працюють соціальні мережі, щоб бути більш активними щодо захисту нашої спільноти від шкоди і прийняття більш широкого погляду на нашу відповідальність в цілому.

З кожним роком ці виклики стають більш актуальними і доцільно буде розглянути їх на прикладі мережі Facebook. Спочатку платформа була розроблена для зв'язку друзів та сім'ї – і цим вона відзначалася. Але оскільки безпрецедентна кількість людей спрямовує свою політичну

енергію через це середовище, воно використовується непередбаченими способами із наслідками для суспільства, які ніколи не очікувались.

Аналізуючи інтерв'ю Самідха Чакрабарті, менеджера з продуктів у Facebook, де він відповідає за політику та вибори в усьому світі, можна сказати що платформа приділяє величезну увагу безпеці, але так було не завжди.

У 2016 році Facebook були занадто повільними, щоб зрозуміти, наскільки погані актори можуть зловживаючи платформою.

Почнемо зі основних подій. Близько виборів у США 2016 року російські організації створили та просували фейкові сторінки у Facebook, щоб впливати на настрої громадськості – по суті, використовуючи соціальні мережі як інформаційну зброю.

Хоча на той момент це було не відомо, але у ході відслідкування було виявлено, що певні російські актори створили 80 000 публікацій, які охопили близько 126 мільйонів людей у США за два роки. Такий вид діяльності суперечить усьому, за що виступає платформа. Facebook були обурені такими діями та оприділили це як новий вид загрози, передбачити який досить важко. Російське втручання частково працювало, просуваючи неаутентичні Сторінки, тому платформа працює над тим, щоб зробити політику у Facebook більш прозорою. Зараз є можливість відвідати Сторінку рекламодавця та переглянути рекламу, яку він показує. Від організацій, що розміщують рекламу, пов'язану з виборами, вимагається підтвердити свою особу, для можливості показу глядачам їх оголошень з відміткою хто за них заплатив. Нарешті, платформа архівує передвиборчі оголошення та робить їх доступними для пошуку, щоб підвищити відповідальність.

Фальшиві новини, або дезінформація це ще один дуже важливий виклик з яким стикається держава при застосуванні соціальних мереж як інструменту. Ми усвідомлюємо, що ті самі інструменти, які надають

людям більше голосу, іноді можуть бути використаними будь-ким для поширення обману та дезінформації. Ведеться активна дискусія щодо того, наскільки наша інформаційна дієта забруднена неправдивими новинами – і наскільки це впливає на поведінку людей. Але навіть декілька навмисно оманливих історій можуть мати небезпечні наслідки.

Візьмемо лише один приклад: в Австралії фальшива новина стверджувала, що перша мусульманка, яка стала членом парламенту, відмовилася покласти вінок до національного дня пам'яті. Це змусило людей залити її Сторінку у Facebook образливими коментарями.

У публічних дебатах щодо неправдивих новин багато хто вважає, що Facebook повинен використовувати власне судження, щоб відфільтровувати дезінформацію. Платформа ж вирішила цього не робити, тому що не хоче брати на себе відповідальність арбітра, і не думає, що це роль, яку від них очікують користувачі.

Натомість було вжито заходів сторонніми перевіряючими ранжування потенційно неправдивої інформації нижче в стрічці новин. Наприклад якщо факт перевірки повідомлення партнером FB із безпеки визначає історію як неправдиву, платформа зменшує майбутні обсяги переглядів історії у Facebook на 80%. Також відбувається робота над тим, щоб ускладнити для поганих акторів отримання прибутку від неправдивих новин, шляхом усунення спочатку їх стимулу створювати цей вміст.

Виявляється, що найкращим стримуючим фактором в кінцевому підсумку є вибаглива громадськість. Саме тому платформа вводить політику, що передбачає більше ділитися контекстом щодо джерел новин, які люди бачать у Facebook. Допмагаючи людям підвищити рівень грамотності в соціальних мережах, допомагаємо суспільству бути більш стійким до оманливих історій.

Та все ж, навіть за всіх цих контрзаходів битва ніколи не закінчиться. Адже дезінформаційні кампанії – це не самодіяльність. Вони

професіоналізовані і постійно намагаються обійти та обманути систему. Тому заходи щодо безпеки завжди повинні поновлюватись та розвиватись.

Наступним найпоширенішим доріканням до соціальних мереж є те, що вони створюють ехокамери, де люди бачать лише точки зору, з якими погоджуються – що призводить до загострення настроїв та роз'єднання суспільства. Це закономірне питання, але воно складніше, ніж те, як його іноді зображують. Порівняно із медіа-пейзажем минулого, соціальні мережі виставляють нам більш різноманітний спектр поглядів. Недавній звіт Reuters Institute Digital News показав, що 44% людей у США, які використовують соціальні мережі як джерело новин, в кінцевому підсумку бачать ситуацію навпаки з більшої кількості сторін ніж ті, які не користуються соціальними мережами.

Більш глибоке питання полягає в тому, як люди реагують, коли стикаються з різними думками – чи слухають вони їх, ігнорують чи навіть блокують? Вважається, що природно шукати інформацію, яка підтверджує те, у що ми вже віримо – явище, яке соціальні вчені називають «упередженим підтвердженням». Уолтер Кватроціоккі, Антоніо Скала та Касс Санштейн минулого року знайшли докази того, що користувачів соціальних мереж притягує інформація, яка зміцнює їхні поняття та відкидає інформацію, яка їх підриває.

Найкращим підходом можна вважати демонстрацію людям багатьох поглядів, а не лише протилежної сторони. Досить недавно Facebook почали тестувати цю ідею за допомогою функції «Пов'язані статті», яка показує людям статті з різними перспективами щодо новин, про які вони вже читають.

Наступним викликом для соціальних мереж є політичні переслідування. Політика Facebook позиціонує платформу як безпечним місцем для людей, в тому числі для політичних висловлювань. На даному

етапі виникла потреба регулярно переконуватися, що ніхто не знущається і не погрожує комусь за його політичні погляди.

Щоб ускладнити ситуацію, самі уряди іноді беруть участь у таких переслідуваннях. «В одній країні, яку ми нещодавно відвідали, громадянин повідомив, що після того, як він опублікував відео, в якому критикує владу, поліція завітала до нього з візитом для перевірки його дотримання податків. Оскільки все більше країн пишуть закони, які намагаються криміналізувати онлайн-дискурс, зростає ризик того, що держави використовують свою владу для залякування своїх критиків. Це може мати холодний вплив на мовлення». [66]

Занепокоєння Facebook щодо прояву політичної ненависті не обмежуються лише сферою Інтернету – їм також слід бути пильними, щоб соціальні мережі не сприяли насильству в режимі офлайн.

Політика цього вмісту у глобальному масштабі є відкритою проблемою дослідження, оскільки машинам важко зрозуміти культурні нюанси політичного залякування. І хоча компанія наймаємо цього року більше 10 000 людей для роботи над безпекою, це, мабуть, залишиться проблемою.

31 серпня 2020 р Facebook оголосили про нове дослідницьке партнерство, щоб краще зрозуміти вплив Facebook та Instagram на ключові політичні установки та поведінку під час виборів у США 2020 року. [67]

Незалежні науковці співпрацюватимуть з дослідниками Facebook, щоб розробити широкий спектр досліджень для аналізу ролі Facebook та Instagram у виборах в США 2020 року. Для збору інформації для дослідження вони співпрацюватимуть з NORC в Університеті Чикаго, об'єктивною, дослідницькою установою, яка вивчає громадську думку з 1941 року. NORC має глибокий досвід у галузі опитування, оцінки політики, збору даних і т. д. [68] Тож це дослідження має значно

просунути наші уявлення про рівень впливу соцмереж на виборчий процес.

Продовжуючи тему викликів зазначимо наступне, поки втручання іноземців, дезінформація, ехо-камери та мова ненависті потрапляють у заголовки, є менш популярне питання. Як соціальні мережі можуть спотворити сприйняття громадською думкою політиків. Люди у Facebook, як правило, представляють усі сфери життя, але не всі використовують свій голос однаково. Наприклад жінки. Вони представляють більшість населення, проте недостатньо представлені у публічному політичному діалозі на Facebook.

Якщо політики помилково сприймають погляди кількох за погляди багатьох, це може призвести до неефективної державної політики. Вразливе населення може в кінцевому підсумку ігноруватися, а крайні групи можуть з'являтися в основному.

Такі питання активно вивчаються платформою та намагаються знайти правильні інструменти для залучення менш активних аудиторій до більш активного дискуту в політичній царині. [66]

Що стосується заходів у сфері безпеки в соцмережах, однією із останніх значимих подій в цій області став захід, який був проведений 28 лютого 2019 року Міжнародним фондом виборчих систем (IFES) на Капітолійському пагорбі. Захід був орієнтований на нові підходи до дезінформації та соціальних мереж на виборах. Президент та головний виконавчий директор IFES Е. Банбері виступив з вступним словом, а директор з досліджень і технічного керівництва Е. Шеін модерувала питання з юристами Хосе Луї Варгас Вальдесом з вищої палати Мексиканського виборчого трибуналу Федерального судового відділення (TERJF).

Там же була висловлена позиція мексиканських виборчих органів, включаючи TERJF, знаходитись в авангарді глобальних зусиль для

вирішення нових виборчих викликів, включаючи кращі практики у вирішенні питань соціальних мереж та дезінформації. Як відзначає IFES у звіті про виборче правосуддя на виборах у Мексиці 2018 року, ці виклики в даній країні є досить значними, особливо тому, що політичні партії та кандидати почали інвестувати значні час і гроші в онлайн-кампанії. Хоча в Мексиці існує низка надзвичайно високих норм, що регулюють політичну пропаганду та ефірний час у ЗМІ, ці правила ще не були адаптовані до зростання активності соціальних мереж.

Незважаючи на відсутність спеціалізованих правил для соціальних мереж, позиція мексиканської влади як лідерів у цій сфері частково впливає з мандатів виборчих установ країни. Реформи виборчого процесу у 2014 році призвели до створення спеціалізованої регіональної палати TEPJF, яка тепер має юрисдикцію щодо вирішення різноманітних скарг, пов'язаних з електоральною пропагандою, засобами масової інформації та поширенням пропаганди державними службовцями. Як суд останньої інстанції, який розглядає справи, пов'язані з політичними та виборчими правами, TEPJF має приймати обов'язкові рішення щодо справ, пов'язаних з використанням соціальних мереж, стратегій дезінформації та інших нових особливостей демократії в цифрову еру, навіть якщо правила не існують.

Де-факто роль TEPJF також впливає на правове та регуляторне середовище навколо чутливих виборчих питань. У багатьох випадках постанови TEPJF означають початок законодавчого процесу, оскільки законодавці часто покладаються на його рішення при розробці та прийнятті законодавства. Таким чином, суддя В. Вальдес підкреслив, що надзвичайно важливо, щоб ці рішення відповідали правильному балансу між правами та регулюванням. Іншими словами, регулювання соціальних мереж і дезінформація, природно, являють собою баланс між свободою

слова та шкодою, яку така свобода може спричинити цілісності виборчого процесу. [69]

Суддя В. Вальдес вніс такі рекомендації зацікавленим особам, та виборцям, які зіткнулися із зростаючими викликами дезінформації в соціальних мережах на виборах:

По-перше, дезінформація є глобальною проблемою і вимагає глобального рішення. Вирішення сучасної проблеми дезінформації потребуватиме глобальних принципів з достатньою підтримкою для придушення порушень. Певні встановлені глобальні принципи, окремі країни можуть прийняти у формі законів, кодексів поведінки або регулювань, які потім допоможуть судам та іншим регулюючим органам краще вирішувати такі проблеми. Наприклад, Венеціанська комісія, консультативний орган Ради Європи, членом якої є суддя В. Вальдес, докладає зусиль для розробки та дослідження кращих практик боротьби з дезінформацією та картографуванням законодавства і судових рішень щодо соціальних мереж та виборів. TERJF також створила глобальну мережу виборчого правосуддя, що складається з судів, аналітичних центрів, виборчих органів та інших зацікавлених сторін.

По-друге, санкції не повинні використовуватися в ізоляції. Одним з регуляторних варіантів є санкція на соціальні медіа-компанії безпосередньо, щоб спробувати змінити свою поведінку та політику. Проте, коли країни розглядають питання регулювання та санкціонування соціальних мереж для боротьби з дезінформацією, вони повинні робити це з урахуванням того, що країни матимуть різні регуляторні режими та різні можливості для запобігання порушенням. Ця реальність могла б дозволити компаніям соціальних мереж або згубним акторам уникнути відповідальності, перемістивши свої операції за межі країни. Коли вони користуються достатньою популярністю, компанії соціальних мереж

можуть також погрожувати не надавати свої послуги в країні, якщо вони вважають, що правила та політика занадто вимогливі.

Належні ринкові стимули можуть призвести компанії до добровільної зміни. Замість безпосереднього регулювання, компанії соціальних мереж можуть бути стимульовані змінювати свою політику відповідно до споживчого попиту. Так, як зростання суспільних переваг до екологічно свідомого споживання, стимулювало корпорації до реалізації зелених ініціатив, компаніям соціальних медіа може знадобитися реагування на величезний попит населення щодо ліквідації дезінформації на своїх платформах. [59]

Facebook, як соціальна мережа приділяє особливу увагу безпеці, а постійні звіти з даних питань дозволяють відслідковувати прогрес. Так наприклад у скоординованому липневому звіті 2020 року, про неправдиву поведінку можна відслідкувати стан даних технологій.

Із липневого звіту 2020: «Ми постійно працюємо над тим, щоб знайти та зупинити скоординовані кампанії, які прагнуть маніпулювати публічними дебатами в наших додатках. У 2019 році ми знесли понад 50 мереж у всьому світі за участь у скоординованій неправдивій поведінці (CIB, Coordinated Inauthentic Behavior), в тому числі напередодні великих демократичних виборів».

CIB позиціонують себе, як скоординовані зусилля для маніпулювання публічними дебатами задля стратегічної мети, де фальшиві акаунти займають центральне місце в операції.

Існує два рівні цієї діяльності, над якими постійно ведеться робота, щоб зупинити: 1) скоординована неправдива поведінка в контексті внутрішніх, неурядових кампаній (CIB) та 2) скоординована неавтентична поведінка від імені іноземного чи державного суб'єкта (FGI).

Якщо система виявляє внутрішні, неурядові кампанії, що включають групи облікових записів та сторінок, які намагаються ввести людей в

оману щодо того, хто вони є і що вони роблять. Відбувається видалення як фейкових, так і автентичних акаунтів, а також сторінок та груп, що були безпосередньо у цьому задіяні.

Якщо виявляються випадки, проведені від імені урядової установи або іноземного суб'єкта, платформа застосовує найширші заходи правозастосування, включаючи видалення будь-якого майна на платформі, пов'язаного з самою операцією, а також людьми та організаціями, що стоять за нею.

Відбувається також профілактика видалених облікових записів. Вона являє собою постійне стеження за зусиллями відновити свою присутність у Facebook мережами, які раніше було видалено. Використовуючи як автоматичне, так і ручне виявлення, платформа постійно видаляє облікові записи та Сторінки, підключені до мереж, які було знято у минулому.

Розглядаючи все той же приклад звернемо увагу на такі моменти. За липень місяць 2020 року, відділ безпеки у Facebook вилучив дев'ять мереж облікових записів, сторінок та груп. [70]

Більше половини цих мереж зосереджувались на внутрішній аудиторії власних держав, включаючи США, Бразилію, Україну, Демократичну Республіку Конго та Ємен. Розглянемо детальніше інформацію подану у звіті:

- загальна кількість видалених облікових записів Facebook: 798
- загальна кількість видалених облікових записів Instagram: 259
- загальна кількість видалених Сторінок: 669
- загальна кількість видалених груп: 69

Значна частина діяльності, яку було усунуто в липні, була пов'язана з комерційними та фізичними особами, що мали зв'язок з політичними кампаніями та політичними офісами. Дані облікові записи часто намагаються відновити свою діяльність та продовжити розповсюдження дезінформації. Такі внутрішні кампанії ставлять перед собою особливо

складний виклик, стираючи межу між здоровою публічною дискусією та маніпуляцією.

Наведемо кілька найбільш цікавих для нас прикладів:

Видалення міжнародної мережі СІВ: «Ми видалили 303 акаунти Facebook, 181 сторінку, 44 групи та 31 акаунт Instagram. Ця мережа працювала з багатьох регіонів світу, включаючи США, Канаду, Австралію, Нову Зеландію, В'єтнам, Тайвань, Гонконг, Індонезію, Німеччину, Великобританію, Фінляндію та Францію. Мережа була націлена переважно на англомовну та китайськомовну аудиторію у всьому світі, особливо В'єтнам. Ми виявили цю діяльність в рамках нашого внутрішнього розслідування щодо підозри на скоординовану неправдиву поведінку з деякими посиланнями на мережу, яку ми видалили в грудні 2019 року. Наше розслідування пов'язало цю мережу з Truthmedia, цифровим ЗМІ, що зараз заборонений на наших платформах».

Мала місце у цей період така ж скоординована операція в Україні: Було видалено 65 акаунтів Facebook, 32 Сторінки та 8 акаунтів Instagram в Україні. Ця мережа була зосереджена на аудиторії в межах даної держави. Цю діяльність було виявлено в результаті внутрішнього розслідування Facebook після підозри на скоординовану неправдиву поведінку в Україні. Запит на перевірку отримав погодження на усунення від публічної звітності в Україні. Дане розслідування пов'язало цю діяльність з рекламним агентством в Україні Postmen DA. (Спочатку оголошено 8 липня 2020 р.)

Також варто виокремити ще одну кампанію проведenu в цей період у США. Результатами кампанії стало видалення 54 акаунтів Facebook, 50 сторінок та 4 акаунтів Instagram в США. Видалена мережа, як і попередні, була зосереджена на вітчизняній аудиторії. Ми вперше почали вивчати цю мережу в рамках нашого розслідування спроб Гордих хлопчиків повернутися у Facebook після того, як заборонили їм користуватися

платформою. Ми визначили повний обсяг цієї мережі після нещодавнього публічного опублікування ордерів на обшук, що стосуються розслідування, проведеного спеціальним радником Робертом Мюллером у відповідь на спільну петицію The New York Times, CNN, Associated Press, The Washington Post та Politico. Наше розслідування пов'язало цю мережу з Роджером Стоуном та його соратниками. (Спочатку оголошено 8 липня 2020 р.)

Спеціалізовані команди продовжують знаходити, викривати та видаляти ці скоординовані маніпуляційні кампанії. Та ми розуміємо, що ці загрози виходять за рамки однієї платформи, і жодна організація не може вирішити їх самостійно. Ось чому критично важливо, щоб ми, як суспільство, проводили ширшу дискусію щодо прийняттого політичного захисту та вживали заходів, для розумного регулювання соцмереж.

Останнім викликом можна вважати координацію з урядами та компаніями. Абсолютно очевидно, що всім – урядам, технічним компаніям і незалежним експертам, таким як Атлантична рада – потрібно краще співпрацювати, обмінюючись сигналами та інформацією, якою вони володіють, для запобігання зловживанню. Така координація важлива з кількох причин:

По-перше, погані актори не обмежують себе однією соціальною мережею, тому ми не можемо підійти до проблеми комплексно. Якщо певні актори проводять скоординовану інформаційну кампанію в Інтернеті, вони майже напевно використовують кілька різних інтернет-послуг. Крім того, важливо пам'ятати, що спроби маніпулювати громадською думкою не єдина загроза, з якою ми стикаємося.

По-друге, існують певні критичні ресурси, до яких мають доступ лише правоохоронці, такі як грошові потоки. Оскільки, наші системи значно ускладнюють створення підроблених облікових записів або придбання політичних оголошень за межами країни. Але без додаткової

розвідки для Facebook або інших платформ було б дуже важко зрозуміти, чи створив іноземний актор компанію в США, надіслав на неї гроші, а потім зареєстрував справжній обліковий запис у відповідних службах і купив оголошення уже із США. Цілком можливо, що платформа виявить це сама, оскільки часто існує кілька способів ідентифікувати поганих акторів. Проте, це приклад, коли більш тісна координація з іншими організаціями буде дуже корисною.

Координація соціальних мереж з урядами та промисловістю, зокрема в США та Європі постійно зростає. Усі актори більше розуміють загрози, тому кожен має стимул працювати разом. Наприклад, у таких країнах, як Німеччина, Facebook поділилися інформацією безпосередньо з урядом для поліпшення безпеки під час останніх виборів. Але реальна напруга все ще існує. Наприклад, якщо правоохоронні органи відстежують публічну діяльність особи в соціальних мережах, вони можуть неохоче ділитися цією інформацією з платформою у випадку видалення облікового запису. [71]

Крім того, хоча все більше людей використовують соціальні мережі як джерело, щоб не відставати від новин, постійний політичний контент, постійні дискусії з питань важливих проблем, висвітлення досить чутливого контенту, такого як жорстокість міліції, демонстрація протестів і т.д, може негативно впливати на психічне здоров'я глядачів. [72]

Згідно з дослідженнями, проведеними Дослідницьким центром Pew, 55% дорослих користувачів соціальних мереж, незалежно від асоціації політичних партій, стверджують, що почуваються виснаженими через інтенсивність та кількість політичних постів та обговорень, присутніх на їхніх каналах.[73] Хоча метою багатьох з цих політичних постів є інформування та поширення обізнаності щодо певних тем, постійний політичний зміст може створити колективне виснаження. Тож важливим

є не лише регулювання достовірності інформації та користувачів мереж, але і збалансована подача інформаційної нагрузки.

Отже, враховуючи вищеперечислені фактори можна зробити такий висновок, що основна ціль усіх змін у сфері безпеки соціальних мереж, це виявлення та припинення усіх скоординованих інформаційних операцій, перш ніж вони можуть завдати шкоди. Та очевидно, що з ростом популярності мереж ростуть і загрози пов'язані з їх використанням. А оскільки вплив такого інструменту як соціальні мережі поширився тепер і на політичний процес, можна сказати, що виклики у даній сфері є одними з чи не найважливіших. Питання даної сфери потребують вирішення і можливо це лише шляхом співпраці та колективних зусиль, оскільки шкідливі кампанії часто виходять за рамки однієї мережі та онлайну загалом.

3.3 Стан та перспектива використання соціальних мереж при реалізації державної політики в кризових ситуаціях

Електронний уряд посилив свою центральну роль як необхідного елемента комунікації, керівництва та співпраці між політиками та суспільством під час пандемії COVID-19. Цифрові технології дозволили більш широкий обмін знаннями, заохочуючи спільні дослідження для пошуку рішень та забезпечення прозорих вказівок для урядів та людей. Ці ж технології також використовувались для швидкого розповсюдження неправдивої або сумнівної інформації, що призводить до занепокоєння щодо конфіденційності та безпеки. Політичним органам було запропоновано збирати та обробляти дані, пов'язані з COVID-19, етичним, прозорим, та безпечним способом, що захищає приватність та безпеку людини. Однак загалом переваги використання технологій перевершили

їх недоліки, оскільки цифрові державні установи зазнали швидкої цифрової трансформації під час пандемії COVID-19.

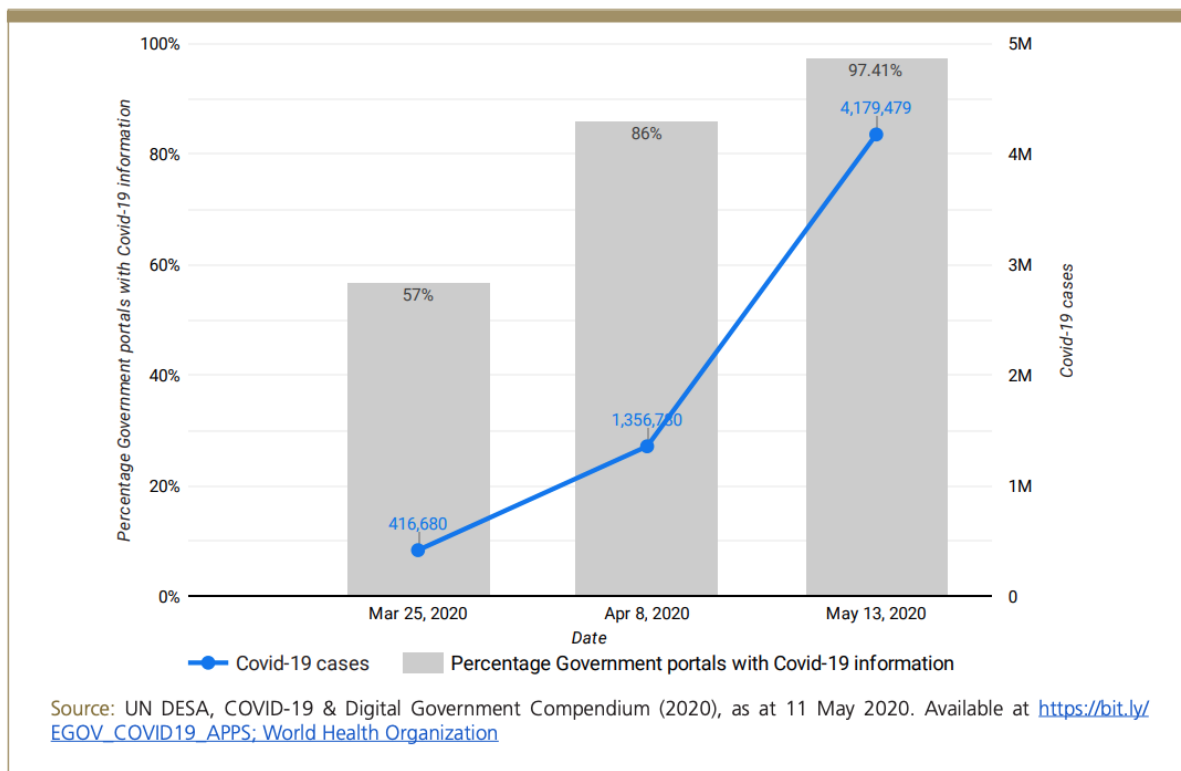
Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) є життєво важливими для здоров'я та безпеки людей, а також для забезпечення економіки та суспільства, що працюють під час кризи, що триває COVID-19. Цифрові урядові технології підтримували зв'язок між урядами та людьми під час спалаху або через обмін інформацією, або через надання онлайн-послуг. Наприклад, ці технології допомогли урядам застосовувати заходи постійного проживання, вимагаючи дозволів на переміщення від людей через текстові повідомлення, онлайн-програми або платформи. Застосування технологій також дозволило урядам приймати швидкі політичні рішення на основі даних та аналітики в режимі реального часу, посилюючи спроможність національних та місцевих органів влади краще координувати та застосовувати служби, що базуються на фактичних даних, для тих, хто їх найбільше потребує. [42]

Огляд 193 національних порталів держав-членів Організації Об'єднаних Націй показав (Рисунок. 3.5), що до 25 березня 2020 року лише 57 відсотків (110 країн) надали якусь інформацію про COVID-19. Відсоток країн, що надають таку інформацію та керівництво, досягнув приблизно 86 відсотків (167 країн) до 8 квітня 2020 року. Нарешті, 13 травня майже 97,5 відсотка (188 країн) висвітлювали інформацію про COVID-19 на своїх національних порталах.

Відсоток державних порталів з інформацією про Covid-19

Рисунок 3.5

Figure 1 Percentage of Government portals with Covid-19 information and world total confirmed Covid-19 cases



У міру прогресування пандемії COVID-19 уряди підвищували рівень обміну інформацією. Згідно з даними досліджень порталу, у березні 2020 року країни зосередилися на наданні базової інформації, що стосується загальних заходів охорони здоров'я та номерів екстрених служб, що супроводжуються публічними оголошеннями на національних порталах (низький рівень). У міру загострення кризи уряди почали розширювати свій обсяг і почали використовувати більше каналів соціальних мереж для звітування про статистику COVID-19 (наприклад, загальна кількість випадків у країні, загальна кількість смертей, а також повідомлення про випадки юрисдикцій) і надали деякі обмежені національні оновлення політики (середній рівень). На більш пізньому етапі кризи все більше урядів почали регулярно оновлювати події політики та інформацію про те, де люди можуть отримувати соціальну, фінансову або психічну підтримку (високий рівень). Деякі уряди почали використовувати спеціальні портали COVID-19 для централізації інформації. Однак інші уряди вирішили

продовжувати використовувати свої національні урядові портали для обміну великою кількістю інформації на платформах, з якими люди вже знайомі. Під час пандемії COVID-19, керівники політики були мобілізовані для участі у розробці нових сервісів та програм у рамках реагування на кризу. Деякі з цих нових послуг та додатків виходили за рамки обміну інформацією та включали доставку продуктів харчування та інших необхідних предметів найнеобхіднішим, тим самим оптимізуючи весь ланцюжок поставок за допомогою цифрових державних послуг.

Аналіз урядових порталів під час COVID-19 продемонстрував, що особи, що формують політику, використовували безліч цифрових каналів зв'язку та розширювали обмін інформацією, в тому числі і у використанні соцмереж.

Для детальнішого розуміння сучасного стану використання соціальних мереж як інструменту реалізації державної політики в кризових ситуаціях, вдаємось до розгляду двох прикладів: ситуацію із COVID-19 та виборами у США 2020, а також перехід до електронного самоврядування та боротьбу із пандемією в Україні.

Оскільки обидві держави мають досить високий рівень впровадження електронної демократії, ми можемо оцінити рівень та шляхи використання соцмереж у даній кризовій ситуації. Так для США у кінці 2019 – 2020 роках масштабна кризова ситуація у світі спричинена вірусом COVID-19 призвела до ще більшого заглиблення у світ соціальних мереж та загальної мети перетворити їх на інструмент для реалізації складних завдань. І політична сфера звісно не відстає із просуванням своїх цілей та завдань за допомогою соцмереж.

Тому, на президентських виборах США 2020 року практично більшість політичних агітаційних кампаній перемістилась до онлайну, а саме перейшла до соцмереж. Крім того, на початкових етапах пандемії COVID-19, карантин і накази про перебування вдома застосовувались як

у Сполучених Штатах [74], так і в усьому світі, і як тільки президентські вибори в США починали досягати піку своєї передвиборної агітації, це вилилось у значне збільшення трафіку на популярних сайтах соціальних мереж. Такі платформи як Youtube, Facebook, Twitter, TikTok, Instagram та Snapchat, стали платформами для просування політичних ідей та позицій.

Зазвичай особисте голосування є традиційним способом для США враховувати голоси та проводити усі від місцевих до президентських виборів протягом десятиліть. Однак у 2020 році вибори президента США проводились переважно поштою через нові правила соціального дистанціювання з міркувань безпеки під час пандемії COVID-19. По всьому США лише в деяких районах відбувалося особисте голосування, що відповідає вимогам безпеки COVID-19, таким як соціальне дистанціювання та обов'язкові маски. Загалом, більшість штатів США розсилали виборчі бюлетені виборцям. [75]

Протягом періоду, що передував президентським виборам у США 2020 року, користувачі соціальних мереж, а також кампанії кандидатів створювали інформаційний контент для обміну інформацією для сприяння голосуванню, незалежно від голосування особисто або поштою. Завдяки COVID-19 збільшення використання соціальних мереж виходить за рамки людського прагнення залишатися на зв'язку. Впливові соціальні мережі висловлюють політичні погляди та думки щодо майбутніх виборів, щоб заохотити послідовників голосувати. Окрім того, через значну присутність руху «Black Life Matters» та управління процесом боротьби з пандемією COVID-19 адміністрацією Трампа [76] у соціальних мережах, серед виборців усіх вікових категорій існує нагальна необхідність проголосувати. Багато кандидатів у президенти, включаючи кампанію Трампа та Байдена, адаптували та пристосували свої кампанії до безпрецедентних змін. Наприклад, багато аспектів типової президентської кампанії, заснованих на матеріально-технічному забезпеченні та

волонтерстві, зазвичай проводяться особисто, наприклад, особисті збори коштів та політичні агітації, були переведені в Інтернет-формат. Прихильники можуть продовжувати брати участь у кампанії через віртуальні команди викликів та віртуальні виїзні офіси через соціальні платформи, такі як Slack.[77] Більше того, особи по всій території США все ще можуть підтримати свою партію та кандидата, заохочуючи також інших людей голосувати за допомогою реляційних організацій та потрібного голосування.[78] [79]

Що стосується України, розглянемо для початку наявне у державі підґрунтя. У вітчизняному законодавстві поняття електронної демократії як одного із пріоритетних напрямів державної політики визначено розпорядженням Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства» від 15.05.2013 р. № 386 (далі – Стратегія). Стратегія розглядає поняття «е-демократії», як форму суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоуправління шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій.

За правову основу розвитку е-демократії було визначено Стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні (Указ Президента України від 24.03.2012 р. № 212).

Одними із останніх державних розпоряджень на цю тему була Концепція розвитку електронної демократії в Україні. Її основною метою було визначено формування політичних, організаційних, технологічних та ідеологічних умов розвитку електронної демократії в Україні, що характеризується зростанням широкого залучення громадян до комунікації, співпраці з органами державної влади, контролю за ними, участі у виробленні політики, розвитку самоорганізації та самоврядування, а також рівнем довіри до суб'єктів владних повноважень;

узгодження стандартів державної політики зазначеної сфери з міжнародними, зокрема європейськими стандартами. [80]

Отже, ми бачимо, що до 2014 року в Україні дуже мало говорили про електронну демократію, не кажучи вже про реалізацію проектів. Були якісь суто декларативні документи про можливість електронного голосування чи електронні черги. Враховуючи це, в період до 2018 року було зроблено просто шалений стрибок в розвитку електронної демократії. Зараз в Україні на національному та місцевому рівнях вже використовуються такі інструменти, як: електронні петиції, бюджет участі, різні форми електронних консультацій, електронні голосування та практика надання держ послуг онлайн.

Розглянувши наявне в нашій державі підґрунтя, а саме стан впровадження електронної демократії в країні, ми можемо детальніше розглянути сучасний стан та перспективи використання одного із її інструментів – соціальних мереж.

Після виборів президента України 2019 року, держава взяла курс на діджиталізацію, окрім поступового введення електронного урядування, значну увагу привернули й взаємодії через соціальні мережі. Представництво державних органів України, а також окремих суб'єктів політичної діяльності в соцмережах, значно зросло за останній рік.

Так, одним із цікавих прикладів явного надання значущості соціальним мережам у владному апараті, було створення 25 січня 2019 року офіційного каналу президента України на YouTube під назвою «Зе!Президент». Станом на грудень 2020 року, канал налічує 687 тис. підписників, проте має не найкращу статистику. Рівень переглядів та підписників помітно знизився за останні місяці.

Цікавим для розгляду є також порівняння даних кількості підписників на сторінках представників державної влади. Порівнюються

дані 2019 року зразу після президентських виборів та дані станом на листопад 2020 року. (Таблиця 3.3.) В таблиці представлено:

Кількість читачів сторінок представників Уряду України у мережі Facebook, у 2019 - 2020 роках та їх відсоткова різниця.

Таблиця. 3.3.

Суб'єкт державної політики / Рік	2019	2020	Різниця у %
Володимир Зеленський	874 072,00	1 206 759,00	38,06%
Петро Порошенко	2 426 132,00	2 562 703,00	5,63%
Юлія Тимошенко	2 204 510,00	2 257 878,00	2,42%
Володимир Гройсман	303 626,00	762 232,00	151,04%
Денис Шмигаль	-	27 146,00	-
Міністерство внутрішніх справ	73 564,00	134 044,00	82,21%
Міністерство закордонних справ	46 848,00	72 282,00	54,29%
Міністерство економічного розвитку і торгівлі / Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України	46 692,00	72 413,00	5,84%
Міністерство аграрної політики та продовольства України	21 726,00		

Міністерство енергетики та вугільної промисловості України / Міністерство енергетики України	5 649,00	25 889,00	358,29%
Міністерство інформаційної політики	7 223,00	72 723,00	151,60%
Міністерство культури України	21 681,00		
Міністерство оборони України	212 984,00	247 322,00	16,12%
Міністерство освіти і науки України	106 094,00	300 613,00	183,35%
Міністерство охорони здоров'я України	68 032,00	442 757,00	550,81%
Міністерство соціальної політики України	36 011,00	71 421,00	98,33%
Міністерство фінансів України	41 801,00	55 475,00	32,71%
Міністерство юстиції України	14 005,00	40 076,00	186,15%
Міністерство з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України	4 432,00	8 926,00	101,40%
Міністерство інфраструктури України	21 886,00	32 340,00	47,77%

Міністерство екології та природних ресурсів / Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України	8 098,00	4 317,00	-46,69%
---	----------	----------	---------

Обчислення в таблиці проведені таким чином:

Різницю між суб'єктами, які за період дослідження не було реорганізовано чи перейменовано, обчислювались за формулою (в Excel): $=(a-b)/b$, де a – це дані суб'єкта у 2020 році, b – дані у 2019. Дана формула дозволяє провести обчислення відсоткового значення збільшення.[81]

Суб'єкти які в ході дослідження було реорганізовано, перейменовано і т д, було обчислено за формулою:

$=(a-(b+b1))/(b+b1)$, де $(b+b1)$ – є сума кількості підписників двох міністерств, які в ході дослідження були реструктуризовані в одне міністерство.

Отже, проаналізувавши дані представлені у таблиці, можна сказати, що в загальному рівень залученості суб'єктів державної політики до соціальних мереж значно зріс. Зростання відбулось можливо навіть активніше ніж за звичайних умов. Відбулось це завдяки таким двом аспектам:

- по-перше, з перемогою на президентських виборах 2019 року, Україна розпочала курс на діджиталізацію. Проект «Держава в смартфоні» багато зробила для привернення уваги та залучення до управлінського процесу онлайн інструментів впливу та взаємодії.

- по-друге, пандемія COVID-19 лише посилила перехід соціального життя до соцмереж, а як наслідок відбувся також перехід і політичних сил в онлайн формат. Політичні гравці зрозуміли, що соцмережі зараз найвживаніше джерело для отримання інформації, спосіб впливати та

отримувати відгук, спосіб наблизитись до молодшої аудиторії та спосіб взаємодіяти дотримуючись карантинних норм та соціальної дистанції.

Соціальні мережі стали своєрідним мостом для політичних акторів, які намагалися врегулювати ситуацію пов'язану із пандемією. Коли перед спеціалістами постало питання як правильно налагодити комунікацію, якщо традиційне чи скажемо спілкування віч-на-віч виявляється небезпечним, спілкування та можливість впливу через соціальні мережі стала просто непомірно значною.

Важливим варто вважати і те, що в даній ситуації, рівень мотивації самих користувачів виріс. Оскільки відстоювання своєї позиції, джерело новин, а також можливість отримати державні послуги перейшли в онлайн площину. Для користувача, не використати таку можливість прирівнюється зараз чи не до повноцінного злочину. Зумовлено це все специфікою кризової ситуації, яка має місце не лише в Україні, а і у всьому світі. Поширення COVID-19 повітряно-крапельним шляхом – це автоматичне введення жорстких карантинних норм задля запобігання його поширенню. Норми, в свою чергу, являють собою соціальне дистанціювання та самоізоляцію, що унеможлиблює процес традиційного спілкування та зводить його до мінімуму. Саме дана послідовність призводить до скажемо «добровільно-примусового» переходу користувачів в онлайн режим. Чому саме такого? Тому що, громадянин, який не перейшов в онлайн площину, фактично втрачає левову частку соціальних переваг, як у плані соціалізації, так і в плані державної соціальної політики.

На даний момент досить багато позитивних змін відбулось у напрямку надання державних послуг електронно чи онлайн.[82] Так наприклад одним із онлайн-сервісів для надання послуг можна вважати Сьогодні Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг, скоординовано

таким чином. Постановою кабінету міністрів України затверджено положення «про Єдиний державний веб-портал електронних послуг». [83]

За даною постановою, Єдиний державний веб-портал електронних послуг надалі буде іменований як «Портал Дія». Він призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій (у тому числі відповідно до Закону України «Про звернення громадян»), отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг у випадках, визначених цим Положенням.[84]

Цілями порталу визначено: впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги, а також надання адміністративних та інших публічних послуг в електронному вигляді. Також прописано чітку послідовність дій роботи з порталом, вона складається із отримання інформації про послугу, далі потрібно ідентифікуватись в особистому кабінеті, подати заяву та всі необхідні документи і після цього послугу буде надано. Всі послуги розділено на дві категорії: послуги для громадян та послуги для бізнесу, це допомагає швидко орієнтуватись на сайті та робить пошук потрібної інформації доступнішим. У кожній з статей забезпечено вичерпну інформацію про: адміністративну послугу; список, шаблони та зразки документів необхідних для отримання послуги; та контактну інформацію про місце отримання послуги. Також майже всюди присутня можливість оформлення потрібної послуги в електронному вигляді.

Ще одним порталом з надання державних послуг є платформа «iGov». Вона пропонує понад 421 онлайн-послугу, 119 буде доступна дуже скоро, а ще 567 – в роботі. Платформа пропонує дві категорії послуг: «послуги громадянам» та «послуги бізнесу». Загалом спектр представлених послуг є

досить широким. Також, майже всюди присутня можливість подання електронних заяв та онлайн оформлення тих чи інших документів. [85]

Третій корисний онлайн-сервіс – це «Кабінет електронних сервісів».[86] Він пропонує такий перелік послуг: Отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі on-line; реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді; пошук інформації у державних реєстрах України; користування електронними системами звітності для тих осіб, які здійснюють спеціалізовану професійну діяльність; посилення на різні інформаційні джерела; пошук законодавчих документів, шаблонів (зразків) документів; участь в електронних торгах арештованим майном.

Наступна платформа, що допомагає реалізовувати державну політику в онлайн режимі, це «Он-лайн Будинок Юстиції». Послуги тут надаються в рамках «Реєстрації бізнесу, громадських організацій та ЗМІ, оренди землі», «Інформація з реєстрів» і «Повторна видача документів». Існує тут також цікавий розділ під назвою «Соціальний ліфт» – розділ, де йдеться про те, що на роботу в органи державної влади можна потрапити без зв'язків. На сторінці надається можливість подивитися вакансії і заповнити анкети на стажування в держструктури або відправити резюме.[86]

Що можна визначити як важливий момент присутності у даній композиції соціальних мереж. Це те, що популяризація та розповсюдження інформації про дані послуги та платформи відбувається в основному через соціальні мережі. Навіть самі платформи такі як наприклад «Дія» мають свої профілі у соцмережах таких як фейсбук, телеграм, інстаграм та ін. Саме там відбувається найактивніша робота із аудиторіями, аналізується фідбек та приймаються пропозиції.

Отже, розглянувши всі вищезазначені фактори, можна зробити висновок, що у період кризової ситуації, спричиненої COVID-19, соціальні мережі як інструмент, активно застосовувалися для виконання політичних

завдань. Та для повноцінного та ефективного їх застосування потрібно пам'ятати, що все починається із цифрового уряду. Цифровий уряд – це засіб для покращення надання державних послуг, збільшення залученості людей, підвищення прозорості, підзвітності та включеності та, врешті-решт, покращення життя для всіх. Як нещодавно зазначив Генеральний секретар Організації Об'єднаних Націй Антоніу Гутерріш, світ після COVID-19 буде іншим – цифровим. Електронний уряд відіграє все більш важливу роль у підтримці країн, оскільки вони намагаються активізувати Десятиліття Дій та пришвидшити досягнення Цілей сталого розвитку. Урядам потрібно буде взаємодіяти із зацікавленими сторонами, включаючи технологічних лідерів та малі та середні підприємства, соцмережі і т. д. Саме тому, уряди повинні ретельно розглянути непередбачені наслідки використання технологій та вжити активних заходів для захисту конфіденційних даних та безпеки людей.

Пандемія показала, наскільки ІКТ і соцмережі в тому числі можуть бути важливими для належного управління, особливо у важкі часи. Урядам потрібно пришвидшити зусилля, спрямовані на освоєння технологій, навіть коли криза буде подолана.

ВИСНОВКИ

Інформаційні процеси у сучасному соціумі заставляють світ трансформуватися з неймовірною швидкістю, а що важливіше пристосовуватись до все нових і нових технологій. Соціальні мережі у цьому світі зростають надзвичайно швидко, оскільки вони стали важливим інструментом громадян для підтримки важливих соціальних потреб. В момент усвідомлення масштабу впливу даних платформ приходить розуміння й того, що вони можуть бути інструментом реалізації не лише соціальних потреб. Держава як владний інститут розуміє, що соціальні мережі можуть бути ефективно використаними і для реалізації більш глобальних та важливих завдань. Чи може уряд використовувати соціальні мережі у реалізації власних завдань, залежить лише від того, наскільки добре він може бачити, розуміти та ставити ці завдання.

Соціальні мережі – це швидкі, інтерактивні комунікації. Вони представляють нові та складні стратегічні, політичні та управлінські проблеми для багатьох урядів, але точно так само можуть допомогти ці проблеми усунути. Так у період кризових ситуацій вони можуть бути швидким інструментом реагування. Саме така кризова ситуація спричинена вірусом COVID-19, уже продемонструвала державам та їх урядам важливість звернення своєї уваги на інструмент соціальних мереж.

Отже, у процесі виконання цього дослідження, було реалізовано завдання визначені метою даної роботи.

Перш за все, для використання соціальних мереж як інструменту державної політики необхідно розуміти наявність підґрунтя для ефективного та безпечного їх застосування. Таким, можна вважати рівень імплементації в державі електронного урядування, електронної демократії і т. д. Пандемія показала, наскільки ІКТ можуть бути критично важливими

для належного управління, особливо у важкі часи. Тому державам потрібно докласти усіх зусиль, щоб розвивати та використовувати технології, навіть коли криза закінчиться.

На даному етапі досить велика кількість держав вже має практику застосування соціальних мереж з метою реалізації власних політичних завдань, але ефективність у цій сфері передбачає постійний розвиток. Так, Україна зараз робить значні кроки до залучення електронної демократії та активно використовує соціальні мережі як інструмент реалізації разових політичних завдань. Особливо активність таких моментів реалізації припадає на час передвиборчих змагань.

По-друге, відслідкувавши ріст впливу соціальних мереж на політичній арені та рівень включеності політичних суб'єктів у соціальних мережах, можна сказати що тенденція до зростання буде зберігатись. Більше того, вона буде прямо пропорційною до росту популярності соціальних мереж. Все більше світових урядів та їх представників мають власні офіційні представництва в соціальних мережах, а кількість підписників цих сторінок зростає. Найширше вплив соціальних мереж стає помітним у передвиборчий період. Аналіз впливу соціальних мереж на вибори у різних державах, продемонстрував важливість створення позитивного іміджу і налагодження комунікації саме на даних платформах. Така взаємодія громадян із політичними діячами та державними інститутами дає можливість кожному відчувати свою значимість і важливість власного голосу. Завдяки такій прямій комунікації зникає потреба у посередниках, а рівень реагування та можливість відслідковування реакцій мас зростає. Політики у свою чергу намагаються використати мережі для просування своїх ідей та цілей.

Разом із рівнем застосування соцмереж зростає і рівень загроз, які можуть там поширюватись. Дезінформація, фейкові акаунти та рахунки, ехо-камери та різного роду співпраця, все це не може бути абсолютно

керованим. Хоча багато платформ активно та ефективно працюють над питаннями безпеки своїх мереж, скоординовані кампанії часто виходять за межі можливостей їх протидії. Таким чином важливим стає питання щодо забезпечення відповідних безпекових норм та регуляцій.

В ході даної роботи було відзначено, що соціальні мережі безумовно мають переваги та недоліки при використанні як інструменту, але беззаперечним є те, що відповідальне використання цих інструментів може допомогти під час кризи швидко розповсюджувати нову важливу інформацію, обмінюватись протоколами діагностики, лікування та подальших дій, порівнюючи різні підходи з різних частин світу, щоб адаптувати їх до певних умов та наявних ресурсів. Також соцмережі допомагають підвищити рівень залученості громадян до політичних процесів і здатні підтримувати даний рівень зокрема і в період криз.

Отже, розглянувши всі вищезазначені фактори, можна зробити висновок, що на даному етапі, застосування соціальних мереж як інструменту реалізації державної політики, зокрема у період криз, має досить багато практичних підтверджень. Звісно, ще існує безліч викликів, таких як, недостатня регулятивна база, рівень розповсюдження та готовності, інформаційні загрози і т. д, що поки не дають можливості застосування інструменту у повній мірі, але розуміння необхідності роботи у даному напрямку є очевидним.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Державна політика : підручник / Нац. акад. держ. упр. при Президенті України ; ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова), К. О. Ващенко (заст. голови), Ю. П. Сурмін (заст. голови) [та ін.]. – К. : НАДУ, 2014. – 448 с. – Режим доступу до ресурсу: http://academy.gov.ua/NMKD/library_nadu/Pidruchnuiky_NADU/9fa81bc0-991f-47e7-817d-a853b8627f97.pdf
2. Грицанов А. А. История философии. Энциклопедия. / Грицанов А. А., Абушенко В. Л. – Мінськ, 2002.
3. Friedrich C. Man and His Government. New York : McGraw-Hill, 1963. 737p.
4. Вебер М. Политика как призвание и профессия. Избранные произведения. М. : Прогресс, 1990. 808 с.
5. Wilson W. The Study of Administration. Shafritz J. M., Hyde A. C. Classics of Public Administration. Brooks: Cole Publishing Company Pacific Grove, 1992. P. 11–24.
6. Тертичка В. В. Державна політика: аналіз та здійснення в Україні. Київ : Основи, 2002. 750 с.
7. Лаврук О. В. Сутність поняття державної політики / Олександр Валерійович Лаврук. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <http://univer.km.ua/visnyk/1803.pdf>
8. Ю. Єханурова. Економічний розвиток і державна політика / Ю. Єханурова, І. Розпутенка. – Київ: УАДУ, 2001.
9. Кілієвич О. Англо-український глосарій термінів і понять з аналізу державної політики та економіки. Київ : Основи, 2003. 510 с.
10. Романов В. Є., Рудік О. М., Брус Т. М. Державна політика: аналіз та механізми її впровадження. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2003. 72 с.

11. Державна політика: аналіз та механізми її впровадження в Україні / за заг. ред. В. Ребкала, В. Тертички. Київ : Вид-во НАДУ, 2000. 232 с.
12. Державне управління: словник-довідник / за заг. ред. В. М. Князева, В. Д. Бакуменка. Київ : Вид-во УАДУ, 2002. 228 с.
13. Пал Л. А. Аналіз державної політики ; [пер. з англ. І. Дзюби]. Київ: Основи, 1999. 422 с.
14. Валецький О. Л. Державна політика в Україні: методологія аналізу, стратегія, механізми впровадження. К. : НІСД, 2001. 242 с.
15. Бакуменко В. Д., Надолішній П. І. Теоретичні та організаційні засади державного управління. Київ : Міленіум, 2003. 256 с.
16. Державне управління в Україні: організаційно-правові засади / за заг. ред. Н. Р. Нижник. Київ : Вид-во УАДУ, 2002. 164 с.
17. Андріяш В. І. Державна політика: концептуальні аспекти визначення. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. №9.
18. Концептуальні засади взаємодії політики й управління / за заг. ред. В. А. Ребкала, В. А. Шахова, В. В. Голубь, В. М. Козакова. К. : НАДУ, 2010. 300 с.
19. Колбеч Г. К. Політика: Основні концепції в суспільних науках ; [пер. з англ.]. К. : КМ Академія, 2004. 127 с.
20. Романов В., Рудік О., Брус Т. Вступ до аналізу державної політики. Київ : Основи, 2001. 238 с.
21. Ребкало В. А., Тертичка В. В. Державна політика: аналіз та впровадження в Україні. К. : УАДУ, 2002. 80 с.
22. В. І. Андріяш. Державна політика: Концептуальні аспекти визначення [Електронний ресурс] / В. І. Андріяш. – 2013. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=626>.
23. Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка / В. Даль. – 2-е изд., испр. и значительно умнож. по рукоп. автора. – С. Петербургъ : типограф. М. О. Вольф, 1881. – Т. 2. – 197 с.

24. Борисова С. Є. Заходи державного регулювання по виходу з кризи національних економічних систем / С. Є. Борисова // Вісн. Донец. ун-ту. – 2011. – Т. 1. – С. 200–203. – Серія В: Економіка і право
25. Почепцов Г. Г. Коммуникативные технологии двадцатого века / Г. Почепцов. – Киев : Ваклер, 2001. – 352 с.
26. The Politics of Crisis Management. Public Leadership under Pressure [Electronic resource]. – Mode of access: https://zodml.org/sites/default/files/The_Politics_of_Crisis_Management_Public_Leadership_Under_Pressure.pdf. – 196 p. – Title from the screen.
27. Яковлєва Н. Особливості політичної комунікації в умовах українських внутрішньодержавних криз [Електронний ресурс] / Н. Яковлєва. – Режим доступу: <http://upgroup.org.ua/osoblivosti-politichnoyi-komunikatsiyi-v-umovah-ukrayinskih-vnutrishnoderzhavnih-kriz/>.
28. Барєжев К. Кризисные коммуникации: суть, назначение, технологии [Электронный ресурс] / К. Барєжев. – Режим доступа: <http://gospr.ru/index.php/arhiv/49-arhiv2013/gospr-4-2013/288-krizisnye-kommunikatsii-v-organakh-vlasti-sut-naznachenie-tekhnologii>.
29. Ковалєвський В. Політична комунікація як інструмент подолання кризових явищ [Електронний ресурс] / В. Ковалєвський. – Режим доступу: <http://periodicals.karazin.ua/politology/article/view/3218>.
30. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Почепцов. – Киев : Ваклер, 2001. – 656 с.
31. Соловьєв А. И. Политические коммуникации : учеб. пособие для студентов вузов / под ред. А. И. Соловьєва. – Москва : Аспект-Пресс, 2004. – 332 с.
32. Мацєжинський В. Public relations в перехідний період / В. Мацєжинський / пер. з пол. С. Винниченко. – Львів : Літературна агенція «Піраміда», 2006. – 276 с.

33. Яблонський В. Комунікація органів державної влади України: виклики та завдання / В. Яблонський // Запровадження комунікації органів державної влади : зб. матеріалів наук.-практ. конф. / упоряд. А. В. Баровська. – Київ : Фенікс, 2016. – С. 52–57.
34. Crisis leadership. Guiding the organization through uncertainty and chaos [Electronic resource]. – Mode of access: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/risk/us-aers-crisis-leadership.pdf>.
35. Арьев назвал телеобращения Яценюка предвыборной агитацией [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ukranews.com/news/338260-arev-nazval-teleobrashhenyya-yacenyuka-predvybornoy-agytacyey>
36. E-Democracy.org - Inspiring Inclusive Community Engagement Online [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://forums.e-democracy.org>.
37. Federal Docket Management System [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.fdms.gov/fdms/public/aboutus>.
38. E-democracy.org - Inspiring Inclusive Community Engagement Online [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.britannica.com/topic/e-democracy>.
39. Електронна демократія: основи та стратегії реалізації [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_003_Feb_2018.pdf.
40. Електронна демократія і цифрова диктатура [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://revolution.allbest.ru/law/00972358_0.html.
41. Електронна демократія та електронна держава [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://ppt-online.org/169932>.

42. United Nations e-government survey 2020 [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf).
43. Soft Data and Public Policy: Can Social Media Offer Alternatives to Official Statistics in Urban Policymaking? [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/poi3.127>.
44. Methodological Issues and Challenges in the Production of Official Statistics: 24th Annual Morris Hansen Lecture [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://academic.oup.com/jssam/article-abstract/3/4/425/950591>.
45. Social-media-based public policy informatics: Sentiment and network analyses of U.S. Immigration and border security [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.23449>.
46. Examining the core knowledge on facebook [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401217310009>.
47. Sharing Political Content in Online Social Media: A Planned and Unplanned Behaviour Approach [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-017-9820-9>.
48. Towards a theory of SocioCitizenry: Quality anticipation, trust configuration, and approved adaptation of governmental social media [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401218302317>.
49. The “Social Side” of Public Policy: Monitoring Online Public Opinion and Its Mobilization During the Policy Cycle [Электронный ресурс] – Режим

доступу до ресурсу:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/poi3.117>.

50. Policy Role of Social Media in Developing Public Trust: Twitter communication with government leaders [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2015.1066418>.

51. Smart Monitoring and Controlling of Government Policies Using Social Media and Cloud Computing [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-019-09916-y>.

52. Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: https://kops.uni-konstanz.de/bitstream/handle/123456789/35235/Mergel_0-357068.pdf?sequence=1.

53. Social Media - the new power of political influence [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:
file:///Users/mac/Downloads/Social_Media_in_Politics_Ama.pdf.

54. Social Media Are Ruining Political Discourse [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:
<https://www.theatlantic.com/technology/archive/2019/05/why-social-media-ruining-political-discourse/589108/>.

55. File:Individuals who used the internet for participation in social networking, 2019 (% of individuals aged 16 to 74).png [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Individuals_who_used_the_internet_for_participation_in_social_networking,_2019_\(%25_of_individuals_aged_16_to_74\).png](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Individuals_who_used_the_internet_for_participation_in_social_networking,_2019_(%25_of_individuals_aged_16_to_74).png).

56. This time I'm voting [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:
<https://eurodesk.eu/policy-points/this-time-im-voting/>.

57. What is behind #ThisTimeImVoting? A meeting with Stephen Clark [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.natolinblog.com/2019/03/what-is-behind-thistimeimvoting-a-meeting-with-stephen-clark/>.
58. 2019 European election results [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.europarl.europa.eu/election-results-2019/en/turnout/>.
59. The Impact of Digital Technology on First Nations Participation and Governance [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <http://www.centreforedemocracy.com/projects/the-impact-of-digital-technology-on-first-nations-participation-and-governance/>.
60. Six ways the media influence elections [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://journalism.uoregon.edu/news/six-ways-media-influences-elections>.
61. Congress Soars to New Heights on Social Media [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.pewresearch.org/internet/2020/07/16/congress-soars-to-new-heights-on-social-media/>.
62. Social Media Fact Sheet [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.pewresearch.org/internet/fact-sheet/social-media/>.
63. Практика пользования соцсетями в Украине [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: http://rb.com.ua/blog/praktika-polzovanija-socsetjami-v-ukraine/?fbclid=IwAR3LAJVPowYPgDWdQ7uqvKWXrUnX8S_rkXry9nhmtuxsNUsinpNnn96zIvs.
65. Democracy Reporting International [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://democracy-reporting.org/ua/what-we-do/>.
66. Hard Questions: What Effect Does Social Media Have on Democracy? [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://about.fb.com/news/2018/01/effect-social-media-democracy/>.

67. New Facebook and Instagram Research Initiative to Look at US 2020 Presidential Election [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://about.fb.com/news/2020/08/research-impact-of-facebook-and-instagram-on-us-election/>.
68. NORC at the University of Chicago [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.norc.org/About/Pages/default.aspx>.
69. Disinformation and Social Media in Elections: A Conversation with Justice José Luis Vargas Valdez [Электронный ресурс] // IFES – Режим доступа до ресурсу: <https://www.ifes.org/news/disinformation-and-social-media-elections-conversation-justice-jose-luis-vargas-valdez>.
70. July 2020 Coordinated Inauthentic Behavior Report [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://about.fb.com/wp-content/uploads/2020/08/July-2020-CIB-Report.pdf>.
71. Guidelines for the Development of a Social Media Code of Conduct for Elections [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.idea.int/sites/default/files/publications/guidelines-for-the-development-of-a-social-media-code-of-conduct-for-elections.pdf>.
72. The two sides of social media during COVID-19 [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.warc.com/newsandopinion/news/the-two-sides-of-social-media-during-covid-19/44219>.
73. 55% of U.S. social media users say they are ‘worn out’ by political posts and discussions [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2020/08/19/55-of-u-s-social-media-users-say-they-are-worn-out-by-political-posts-and-discussions/>.
74. See Which States and Cities Have Told Residents to Stay at Home [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.nytimes.com/interactive/2020/us/coronavirus-stay-at-home-order.html>.

75. Voting & COVID-19 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.vote.org/covid-19/>.

76. How Black Lives Matter Could Reshape the 2020 Elections [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://time.com/5852534/black-lives-matter-2020-elections-voting/>.

77. Can Millions of Deep Conversations With Total Strangers Beat Trump — and Heal America? [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.rollingstone.com/politics/politics-features/deep-canvassing-joe-biden-donald-trump-2020-presidential-election-coronavirus-1028034/>.

78. Power to the People: Robert Reynolds MPP 2015 is using behavioral science to encourage voters to head to the polls [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.hks.harvard.edu/alumni/connect/community-stories/power-people>.

79. Relational Organizing in an Electoral Context [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://medium.com/@anotheracronym/relational-organizing-in-an-electoral-context-6293042cd0f9>.

80. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 року № -797р. Київ. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-p#Text>

81. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади: постанова Кабінету міністрів України від 02 вересня 2019 р. № 829 Київ. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-optimizaciyi-sistem-829>

82. Онлайн-послуги, які можна отримати, не виходячи з дому [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://intelserv.net.ua/news/material/id/883>.
83. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від від 4 грудня 2019 р. № 1137, Київ. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-п#Text>
84. Дія: Дежавні послуги онлайн [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://diia.gov.ua>.
85. iGov – портал державних послуг. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://igov.gov.ua/about>.
86. Кабінет електронних сервісів [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://kap.minjust.gov.ua>.